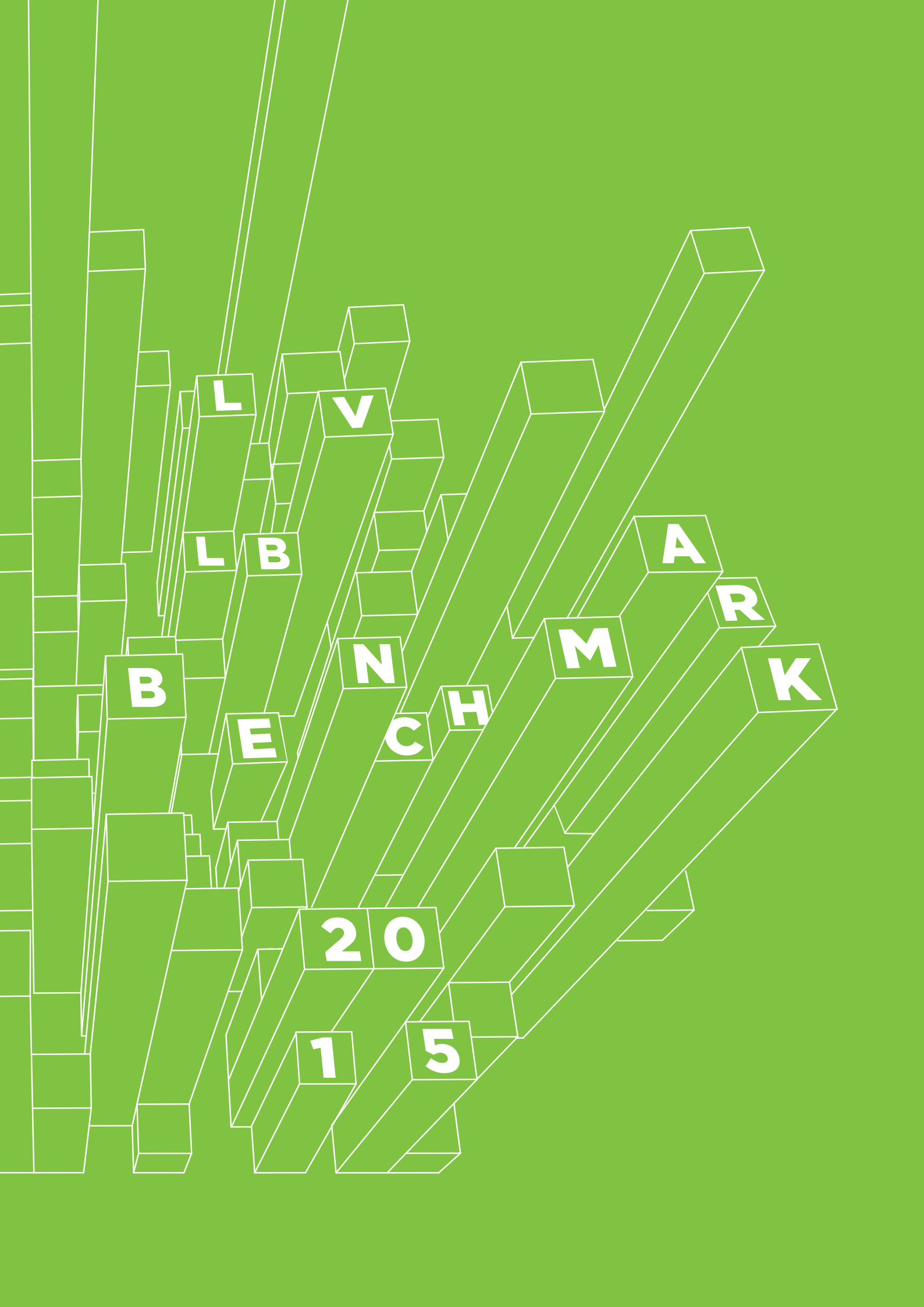
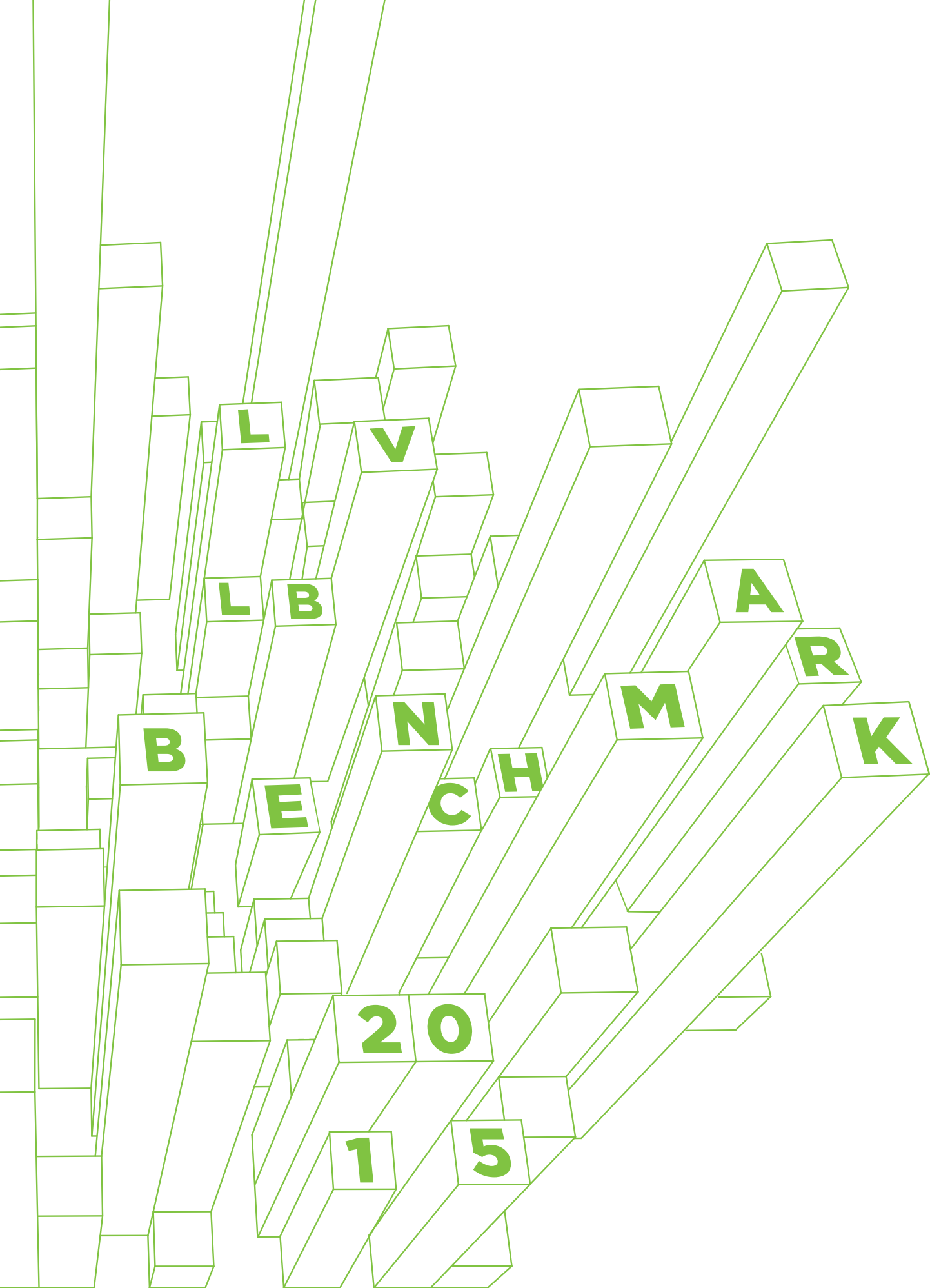




1. Inhoud

1	Voorwoord	5
2	Inleiding	6
3	Inzet en Middelen	7
4	Heffingen	13
5	Bezwaar en Beroep	24
5.1	Bezwaar	24
5.2	Beroep	28
5.3	(proces) Kostenvergoeding	32
6	Inning, Invordering & Kwijtschelding	33
6.1	Kwijtschelding nader toegelicht	40
6.2	Inning nader toegelicht	43
6.3	Oninbaar nader toegelicht	50
7	Eerste kennismaking Samenwerkingsverbanden	52
8	Bijlagen	
	I Grafieken Gemeenten, Waterschappen en Samenwerkingsverbanden	58
	II Grafieken Samenwerkingsverbanden	101



1. Voorwoord

De wereld staat niet stil zoals we allen mogen ervaren. Dat geldt ook voor de benchmark Belastingen. We maken onderdeel uit van de gemeentelijke overheid waar vele zaken hand in hand gaan, zoals een veranderende dienstverlening als gevolg van onder andere de digitalisering. Kostenreductie, met als gevolg schaalvergroting, leidt tot verandering van organisaties. Er zijn vele samenwerkingsverbanden in verschillende hoedanigheden bij gekomen. Ook digitalisering in al haar verschijningsvormen is van invloed op hoe wij de heffing en invordering van de gemeentelijke belastingen en de WOZ uitvoeren.

In de vele visies die geschreven zijn in het kader van de digitalisering zien we de term informatiehuishouding veelvuldig voorkomen. Om het wat explicieter te maken:

- Beleid en uitvoering op informatie gebaseerd;
- Dienstverlening digitaal waar het kan, persoonlijk waar nodig. Informatie met één druk op de knop beschikbaar;
- Hoe kunnen we als overheid toegevoegde waarde bieden;
- Wordt de duurzaamheidsagenda de komende tijd data gestuurd.

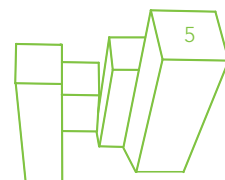
Big data en datamining zijn onderwerpen waar de Belastingdienst ook mee bezig is. Op basis van beschikbare data worden analyses gemaakt en op basis daarvan beleid gemaakt en actie ondernomen. We zullen hiermee in onze lokale belastingpraktijk in de nabije toekomst te maken krijgen.

Zoals u in de afgelopen jaren heeft kunnen ervaren is er een proces in gang gezet om te komen van "elkaar vergelijken" (benchmarken) naar "van elkaar leren" (benchlearning). Dit jaar is de wijze waarop we de antwoorden verzamelen ook veranderd. Er is een andere applicatie gekozen die mee kan met de ontwikkelingen zoals hierboven geschetst. Daarnaast ontwikkelen wij de applicatie verder door en wordt het proces om zelf analyses en rapportages op den duur veel makkelijker gemaakt. In een gesprek met een collega deelnemer kun je dan één op één vergelijkingen maken per onderdeel, afwijkingen inzichtelijk maken en bespreken.

De applicatie wordt doorontwikkeld om het proces voor u zo eenvoudig en tijdbesparend mogelijk te maken. Het is ons doel dat u er allen gebruik van gaat maken. Uw ervaringen horen wij dan ook graag, deel uw bevindingen met collega's zodat we voor de komende jaren het aantal deelnemers kunnen uitbreiden en we binnen de vereniging en haar leden verbinding kunnen realiseren met een actieve benchlearning.

Tot slot. Tijdens de benchlearningbijeenkomsten is er een oproep gedaan om de commissie te versterken met deelname. Graag zien wij onze werkgroep, gezien bovenstaand, versterkt met enige data-deskundigheid en ook aan de verjonging van de commissie kan worden bijgedragen. Via de LVLB Community kan met de werkgroep contact worden opgenomen. Wij verwelkomen u graag.

Commissie Benchlearning



2. Inleiding

De Benchmarkrapportage 2015 die voor u ligt is een rapportage uitgevoerd onder toezicht van de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB). De commissie Benchlearning organiseert jaarlijks een benchmark voor belastingorganisaties van gemeenten, samenwerkingsverbanden en waterschappen. De deelnemers stemmen vooraf in met het houden van auditgesprekken als onderdeel van de Benchlearning waar we sinds 2013 mee aan de slag zijn gegaan. U treft in het rapport grafieken aan over WOZ waardebeoordeling, het heffen, bezwaar en beroep, het invorderen van belastingen en de kwijtschelding. Enkele grafieken zijn voorzien van een nadere toelichting.

Deelnemersveld

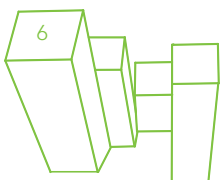
Aan de benchmark 2015 hebben 18 belastingorganisaties deelgenomen. Deze organisaties vertegenwoordigen vele gemeenten en meerdere waterschappen. De belastingorganisaties hebben als kernactiviteit het waarderen van onroerende zaken en het heffen en invorderen van de lokale belastingen. In de benchmark worden deze componenten uitgevraagd en nader belicht in de benchlearning bijeenkomsten. Dit jaar is Hefpunt als eerste samenwerkingsverband van alleen waterschappen toegetreden tot de benchmark. Omdat Hefpunt geen werkzaamheden verricht in het WOZ waarderingsproces en alleen waterschapsbelasting heffen komen zij niet in alle grafieken voor.

De Benchmark omvat:

- 10,7 miljoen inwoners;
- 5,5 miljoen van de circa 8,7 miljoen landelijke WOZ-objecten;
- 3,5 miljard van de begrootte meer dan 11 miljard aan opbrengsten gemeentelijke en waterschapsbelasting

Grafieken

De grafieken in deze rapportage bevatten percentages of kengetallen over het kalenderjaar 2015. Daar waar van toepassing is het gemiddelde van alle deelnemers aan de grafieken toegevoegd. Bij enkele grafieken is een verklaring opgenomen. De verklaringen volgen onder andere uit de audits op de ingevulde gegevens en zijn geenszins een waardeoordeel. In sommige grafieken ontbreekt er een deelnemer daar er onvoldoende gegevens beschikbaar zijn. Daar waar meer informatie bekend is, wordt er een nadere toelichting gegeven.



3. Inzet & middelen

Bij de deelnemers aan de Benchmark bestaat een grote verscheidenheid in de toerekening van de (overhead) kosten aan het totale belastingproces. Om de kosten enigszins onderling vergelijkbaar te maken zijn de uren die direct worden ingezet op de uitvoering van de belastingprocessen, de zogenaamde 'handjes aan het proces' als uitgangspunt genomen.

Voor de becijfering van de direct toe te rekenen kosten is gebruik gemaakt van de Handleiding Overheidstarieven 2015. In deze handleiding zijn de directe loonkosten per salarisschaal opgenomen. Om de kosten inzichtelijk te krijgen zijn de door de deelnemer ingevulde uren vermenigvuldigd met de in de handleiding opgenomen uurtarieven per salarisschaal eventueel vermeerderd met de uitgave van kosten voor inhuur en uitbesteding.

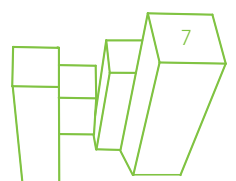
Naast de grote verscheidenheid van toerekening van kosten wordt de onderlinge vergelijking ook beïnvloed door het aantal en soort belastingen dat wordt geheven. Niet iedere deelnemer heft dezelfde belastingen of geeft daadwerkelijk uitvoering daaraan. Er zijn deelnemers die bijvoorbeeld parkeerbelasting heffen, maar waarbij de uitvoering ligt binnen een Parkeerbedrijf. Ook het soort belasting is bepalend voor de hoogte van de kosten. Zo zijn bijvoorbeeld de reclame- en precariobelasting relatief kostbare belastingen om te heffen, omdat binnen het beheersgebied controles moeten worden uitgevoerd om het belastbaar feit vast te kunnen stellen.

Ook een belangrijk gegeven is dat de in deze rapportage opgenomen grafieken, die inzicht geven in formatie en kosten, niet met elkaar in verband mogen worden gebracht. In de grafieken met betrekking tot de formatie inzet (fte) is geen rekening gehouden met de inzet van uren door inhuur en/of uitbesteding. In de grafieken die inzicht geven in de kosten van uitvoering van de belastingprocessen zijn de kosten voor inhuur en/of uitbesteding wel meegenomen.

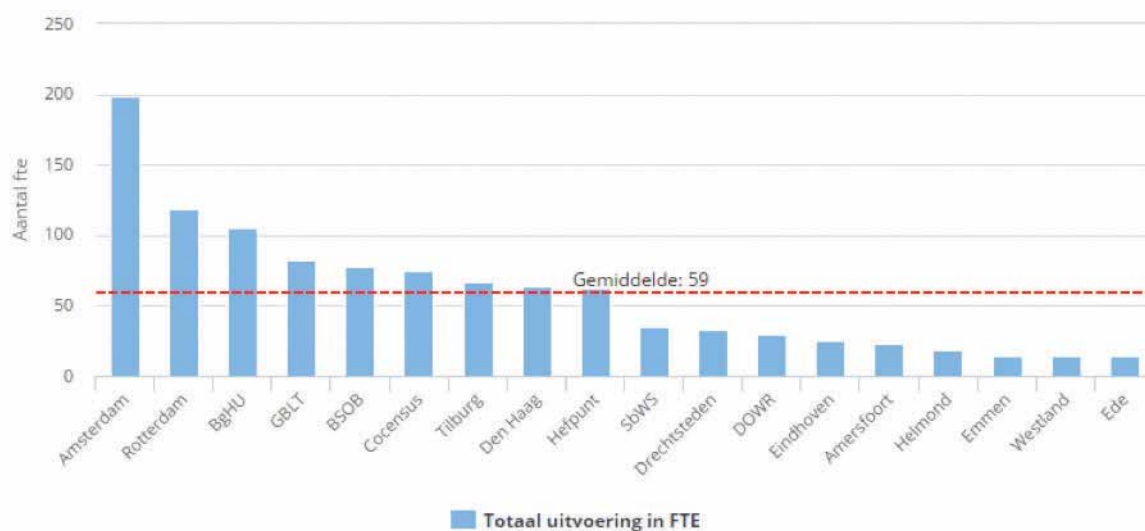
De Commissie Benchlearning benadrukt dat bovenstaande context onontbeerlijk is voor een juiste interpretatie van de grafieken die inzicht geven in de inzet van formatie en de kosten voor de uitvoering van de belastingprocessen.

In de onderstaande grafieken wordt de inzet van formatie en de kosten van uitvoering voor het gehele belastingproces in beeld gebracht. Ook zijn grafieken toegevoegd die inzicht geven in de kosten per aanslagbiljet, per object, per inwoner en het percentage kosten ten opzichte van het totaal aan opbrengsten uit belastingen en heffingen.

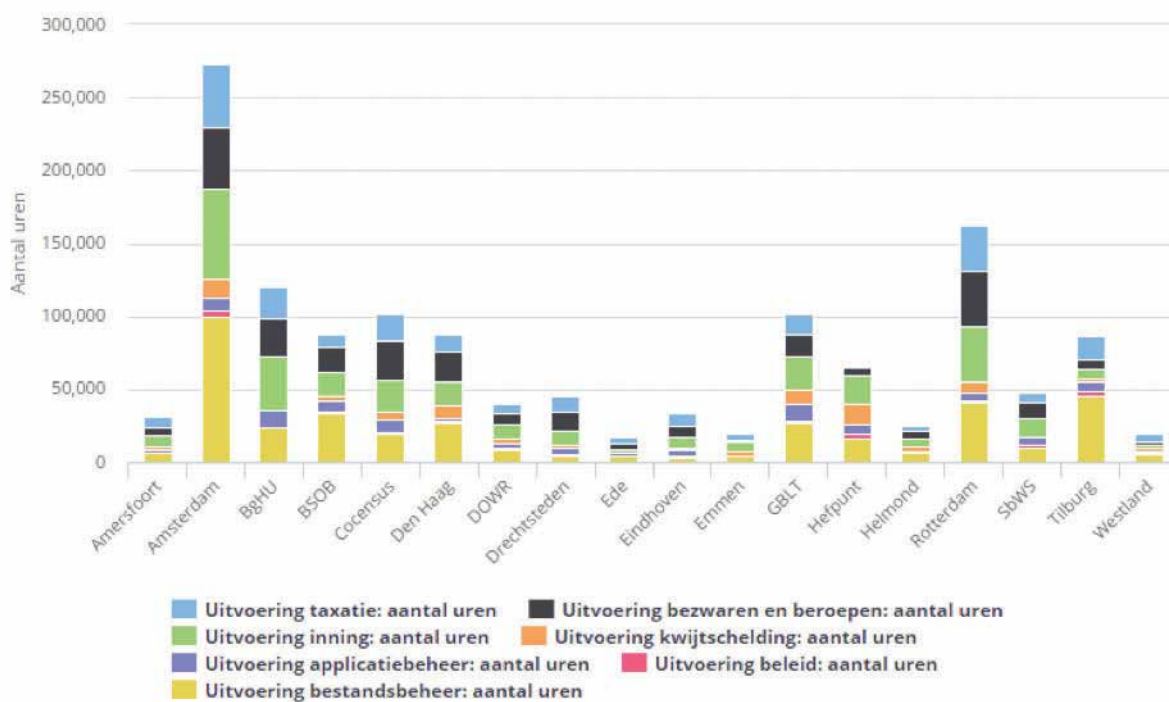
Uitsplitsing van uitvoeringskosten en inzet van formatie op deelprocesniveau zijn opgenomen in de hoofdstukken waar het procesonderdeel nader wordt beschreven.



Grafiek 7: Formatie belastingproces

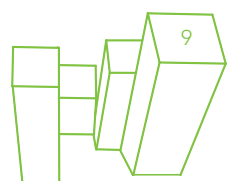


Grafiek 7.1: Formatieverhoudingen per proces

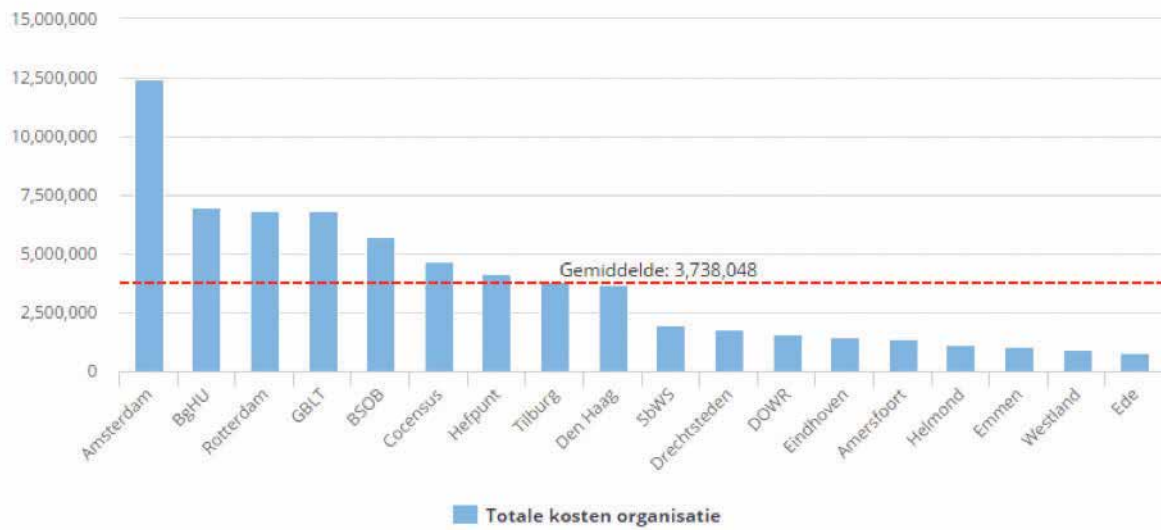


Voor de grafieken die inzicht geven in de formatie (grafieken 7 e.v.) geldt dat een direct vergelijking tussen de verschillende deelnemers moeilijk te maken is. Deze grafieken geven niet in alle gevallen een volledig beeld van de inzet van capaciteit voor de uitvoering van de belastingprocessen. Dit wordt veroorzaakt door de wijze waarop de deelnemer haar belastingprocessen heeft georganiseerd. Er zijn deelnemers die alle processen met eigen personeel (formatie) uitvoeren, maar er zijn ook deelnemers die op onderdelen capaciteit inhuren. Ook kan het zijn dat bij een deelnemer onderdelen van het belastingproces zijn uitbesteed of elders in de organisatie worden uitgevoerd. Niet alle deelnemers maken gebruik van het instrument tijdschrijven. Deelnemers die geen tijdschrijven hebben, hebben de uren op basis van inschatting aan de processen toegekend.

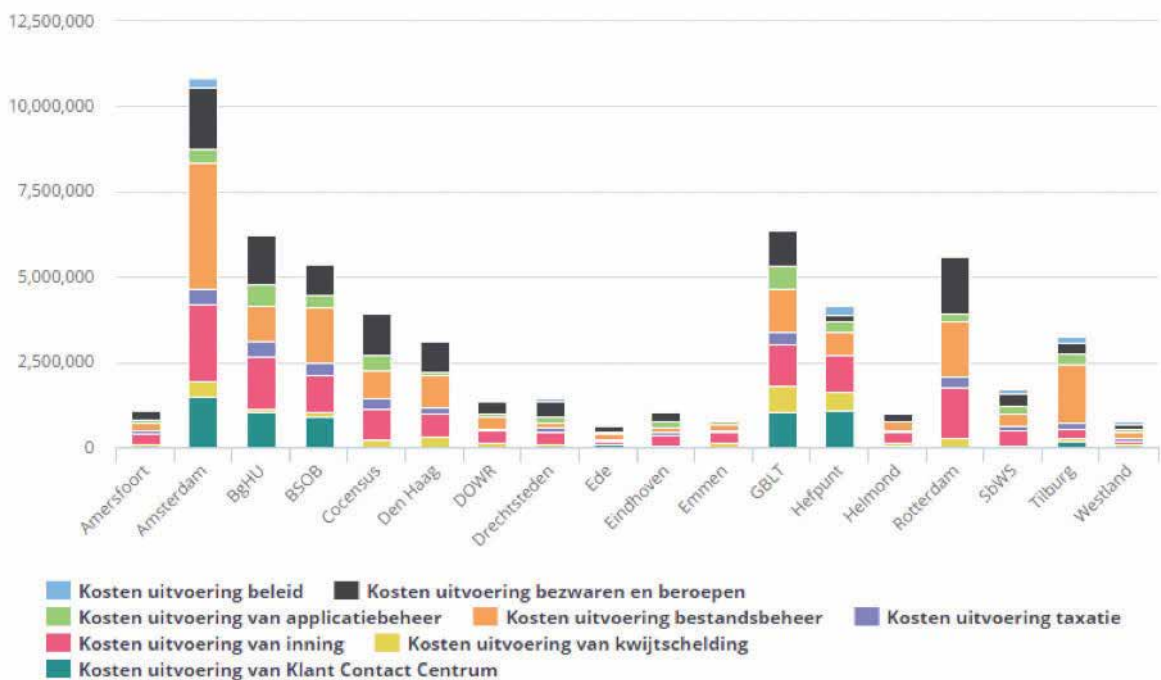
Aan de deelnemers is gevraagd om per procesonderdeel de daaraan toe te rekenen directe uren in te vullen in de vragenlijst. Om de formatie in fte te berekenen zijn de ingevulde uren gedeeld door het direct aantal productieve uren, dat voor 2015 is gesteld op 1.377 uur.



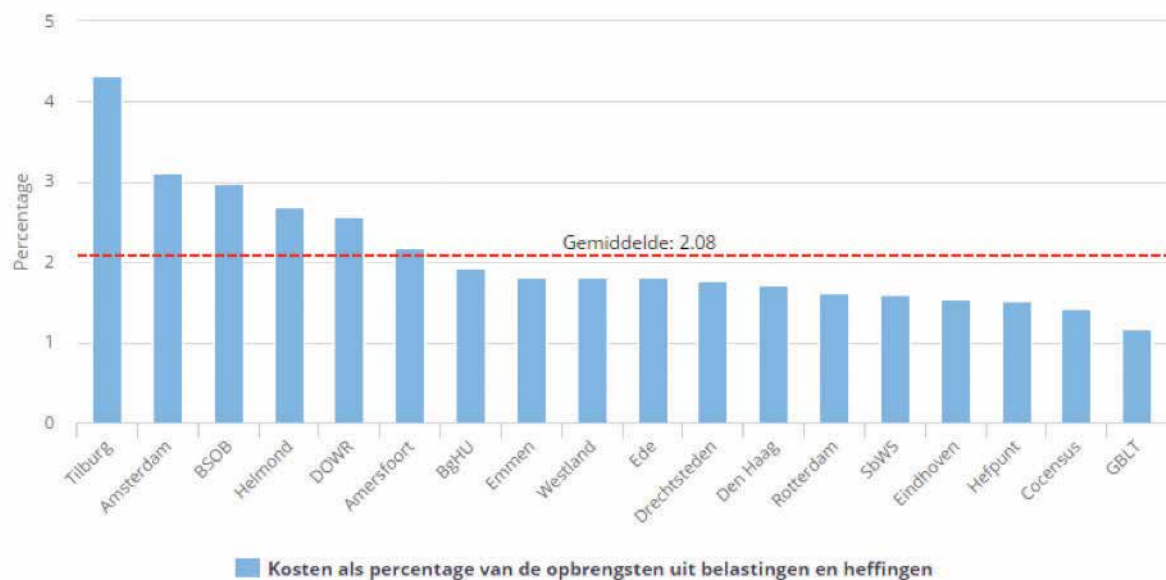
Grafiek 8: Totale kosten belastingorganisatie



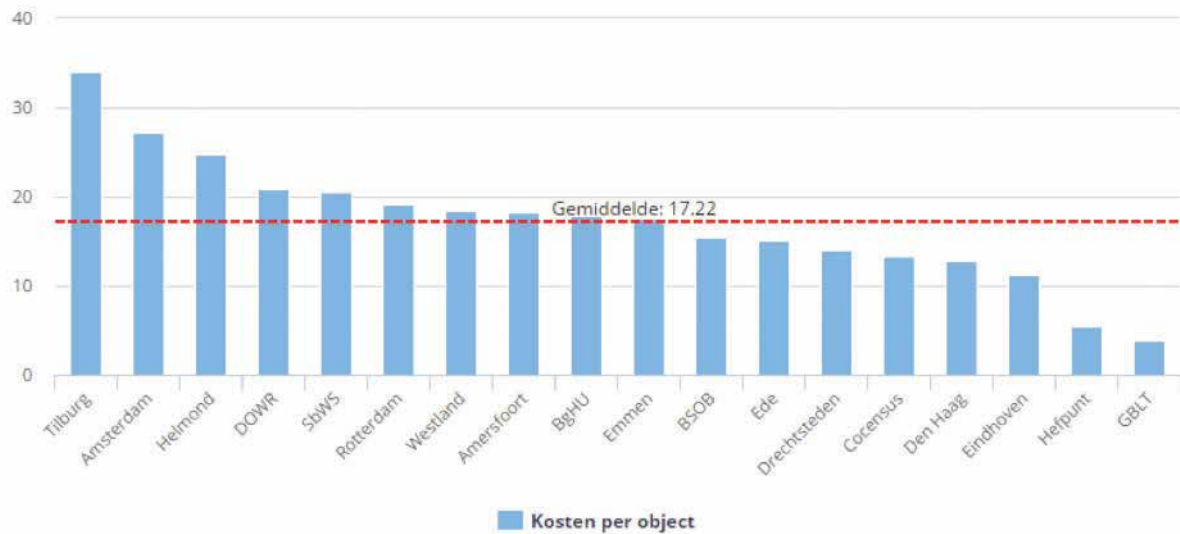
Grafiek 8.1: Kostenverhoudingen per proces



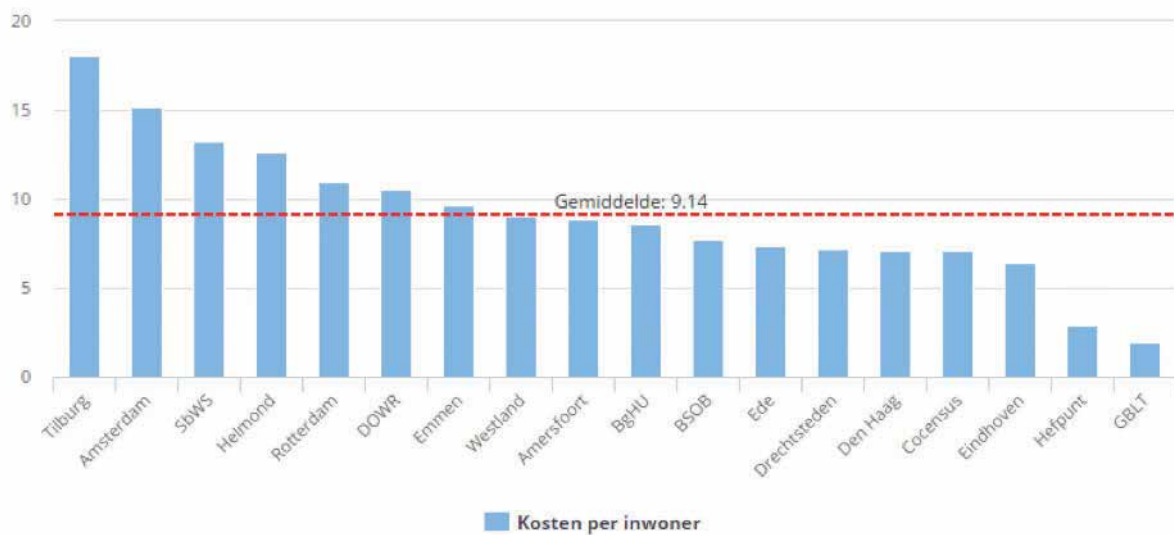
Grafiek 9.1: Kosten belastingorganisatie als percentage van de opbrengsten uit belastingen en heffingen



Grafiek 9.3: Kosten belastingorganisatie per object



Grafiek 9.4: Kosten belastingorganisatie per inwoner



4. Heffingen

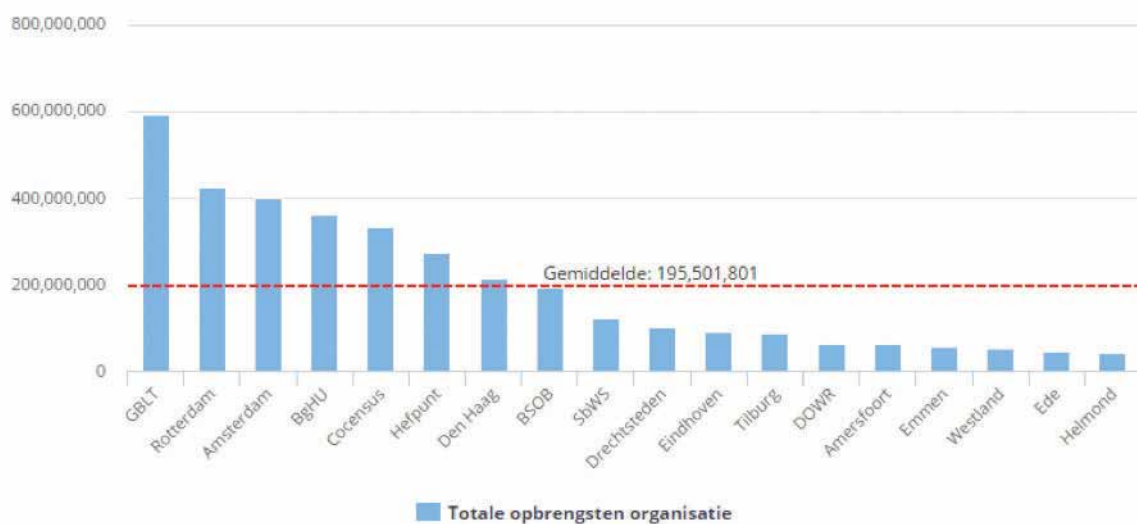
Er zijn een drietal geldbronnen voor gemeenten. De belangrijkste hiervan is de uitkering uit het Gemeentefonds. Het Gemeentefonds kent specifieke uitkeringen, welke alleen mogen worden gebruikt voor het doel waarvoor ze worden verstrekt en de algemene uitkering die wel vrij te besteden is. Tenslotte is de derde geldbron de eigen inkomsten van de gemeente, namelijk de opbrengst uit lokale belastingen.

Deze belastinginkomsten worden gebruikt voor het algemeen belang van de gemeente en haar inwoners of voor een specifieke taakuitoefening.

De waterschappen financieren hun kosten volledig uit hun belastingopbrengsten.

In deze benchmark wordt specifiek ingegaan op de heffingen die gemeenten en waterschappen opleggen om de lokale belastinginkomsten te realiseren.

Grafiek 9: Totale belastingopbrengsten



De belastingen die de gemeenten, samenwerkingsverbanden en waterschappen kunnen heffen.

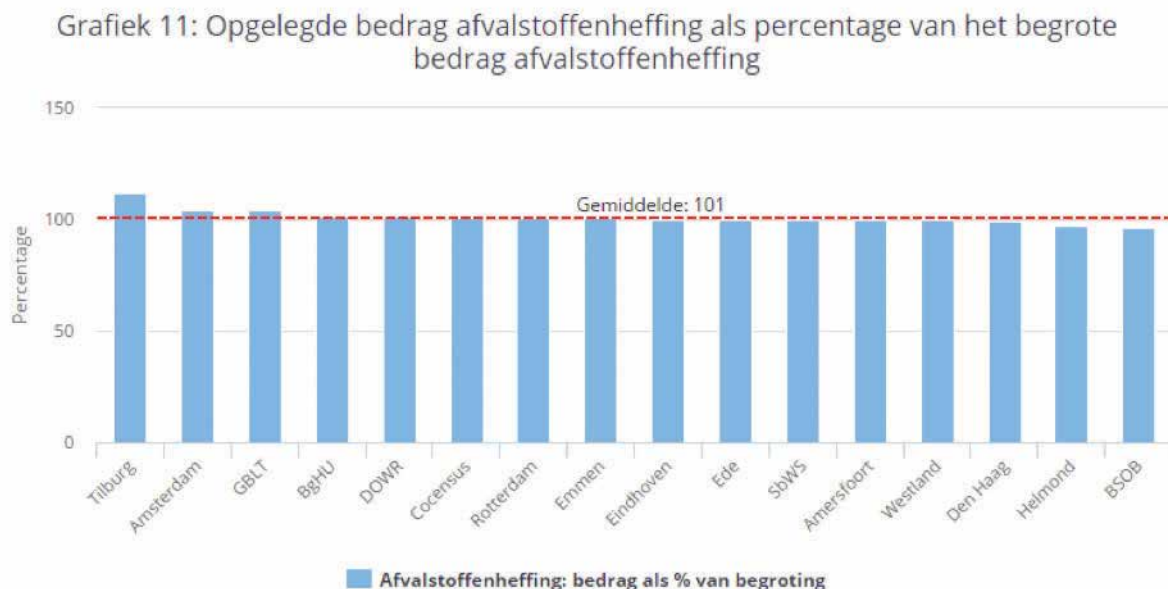
Welke belastingen gemeenten en waterschappen kunnen heffen, staat grotendeels beschreven in de Gemeentewet en de Waterschapswet. Hierna worden de meest voorkomende heffingen uitgelicht.

Afvalstoffenheffing

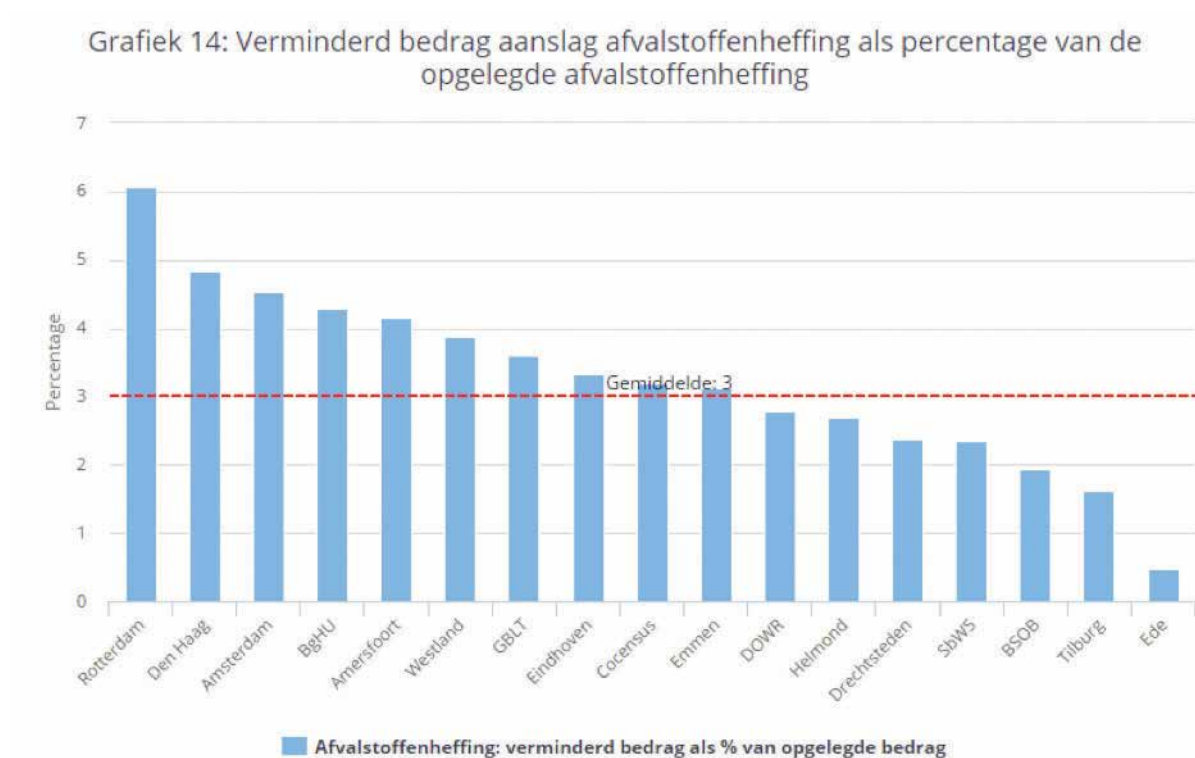
Het heffen van afvalstoffenheffing is geregeld in de Wet milieubeheer. Deze heffing is ter bestrijding van kosten die verbonden zijn aan het beheer van huishoudelijke afvalstoffen, afvalstoffen afkomstig van particuliere huishoudens. Deze heffing is net als de rioolheffing een bestemmingsheffing waarvan de inkomsten rechtstreeks besteed worden aan de taak die de gemeente heeft bij het verzamelen en verwerken van huishoudelijke afvalstoffen.

De maatstaf voor de heffing kan per gemeente verschillen en is bijvoorbeeld een vast bedrag per huishouden, een bedrag naar gezinsgrootte, een bedrag per lediging van de container of de containergrootte.

In onderstaande grafiek wordt de realisatie van de opgelegde aanslagen afvalstoffenheffing als percentage afgezet tegen het begrote bedrag.



De aanslag afvalstoffenheffing wordt meestal opgelegd voor het gehele kalenderjaar. Bij verhuizing of andere wijzigingen kan er, afhankelijk van de bepalingen in de verordening, ontheffing of vermindering van de afvalstoffenheffing worden verleend.



Onroerendezaakbelasting (OZB)

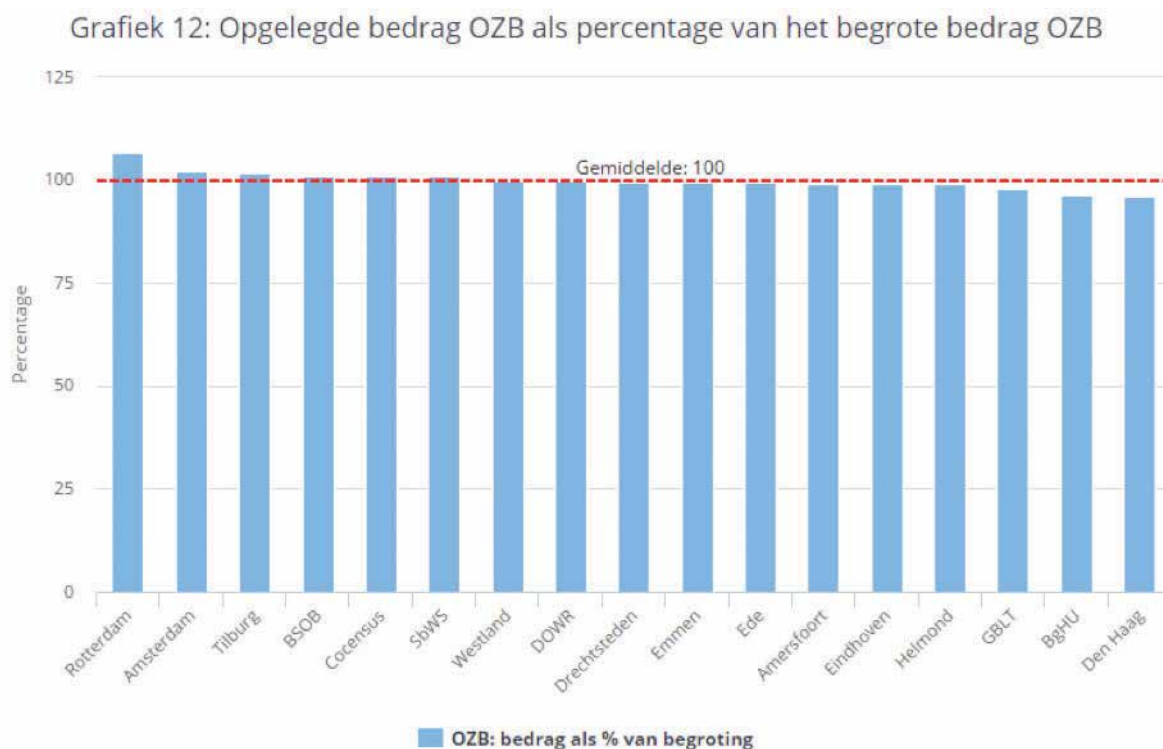
De OZB is een objectieve belasting. Deze heffing wordt op basis van de WOZ-waarde van een WOZ-object opgelegd. De heffingsmaatstaf voor de OZB is gebaseerd op de Wet WOZ. De OZB wordt voor woningen en niet-woningen van eigenaren geheven. Voor niet-woningen wordt ook geheven van gebruikers.

De doelstellingen van de Wet WOZ zijn:

- uniformiteit, eenheid in waardebepaling;
- doelmatigheid, kostenbesparend;
- duidelijkheid, eenduidige regelgeving;
- rechtszekerheid, bezwaar tegen de waarde beschikking werkt door naar de verschillende heffingen.

De tarieven voor de OZB zijn een percentages van de WOZ-waarde. Er worden jaarlijks drie tarieven vastgesteld door Raad; OZB-eigenaren voor woningen, OZB-eigenaren voor niet-woningen en OZB-gebruikers voor niet-woningen.

In grafiek 12 wordt inzicht gegeven in de realisatie van de totale aanslagoplegging voor de OZBE en OZBG ten opzichte van de in de begroting geraamde opbrengsten OZB.



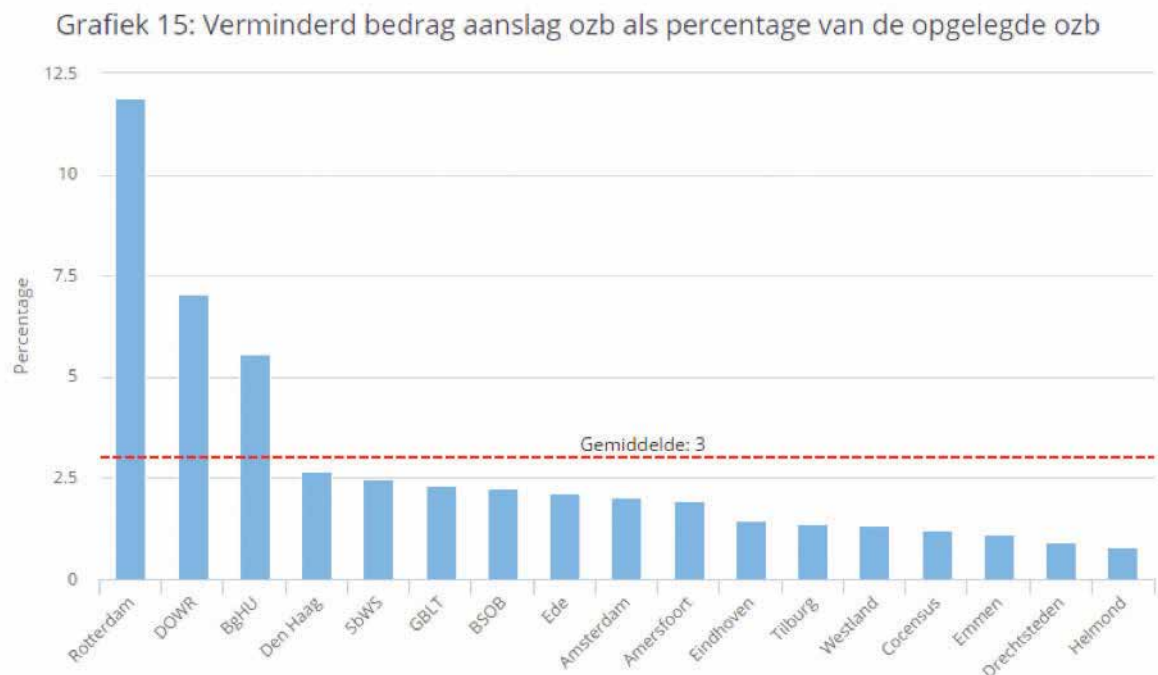
De aanslag OZB wordt opgelegd naar de situatie op 1 januari van het belastingjaar aan eigenaren en gebruikers. Bij verhuizing of andere wijzigingen vindt geen ontheffing of vermindering plaats. De situatie op 1 januari is bepalend voor het gehele belastingjaar. De aanslag OZB kan bijvoorbeeld wel worden

verminderd doordat de verkeerde eigenaar of gebruiker is aangeslagen of de WOZ-waarde, waarvan de hoogte van het betalen bedrag aan OZB afhankelijk is, wordt verlaagd.

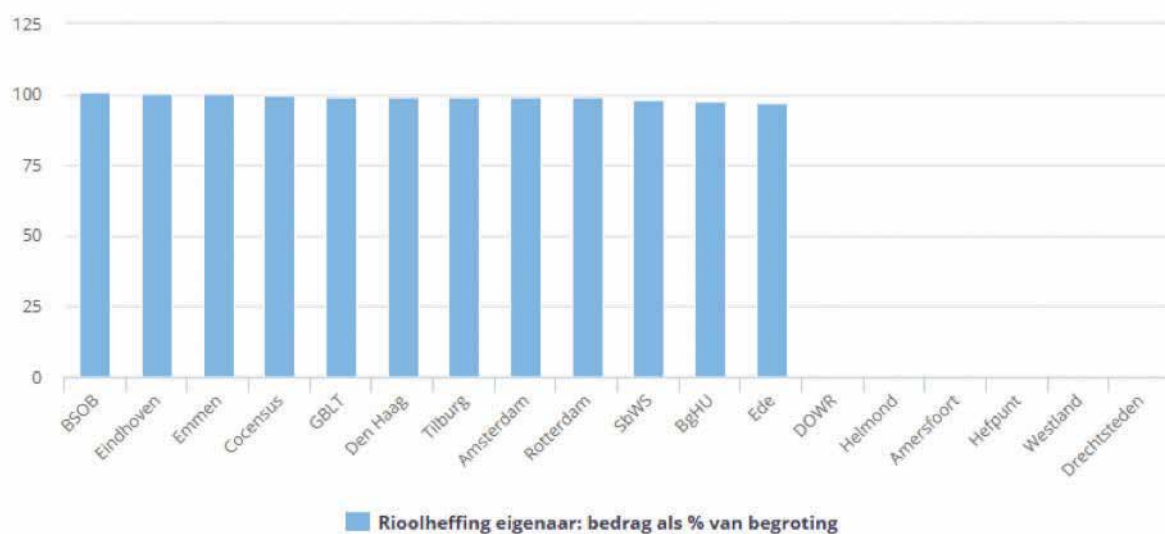
Rioolheffing

Rioolheffing is een bestemmingsheffing. De opbrengsten uit de heffing moeten worden besteed aan de kosten van de gemeentelijke watertaken (afvalwater, hemelwater en grondwater). De hemel- en grondwatertaak van de gemeente hebben een meer collectief karakter. Het (in-)direct aangesloten zijn op het gemeentelijk rioolstelsel (eigenaren) of het (in-)direct lozen van afval- of hemelwater is het belastbare feit. De eigenaar en/of degene die gebruikt maakt van een perceel dat is aangesloten op de riolering, is de belastingplichtige. Er kan zowel in combinatie of afzonderlijk een gebruikersheffing of eigenarenheffing worden geheven. De maatstaven van heffing zijn legio, bijvoorbeeld: vastrecht per aansluiting, per kubieke meter ingenomen water, per vierkante meter verhard oppervlak, de WOZ-waarde of de grootte van huishouden.

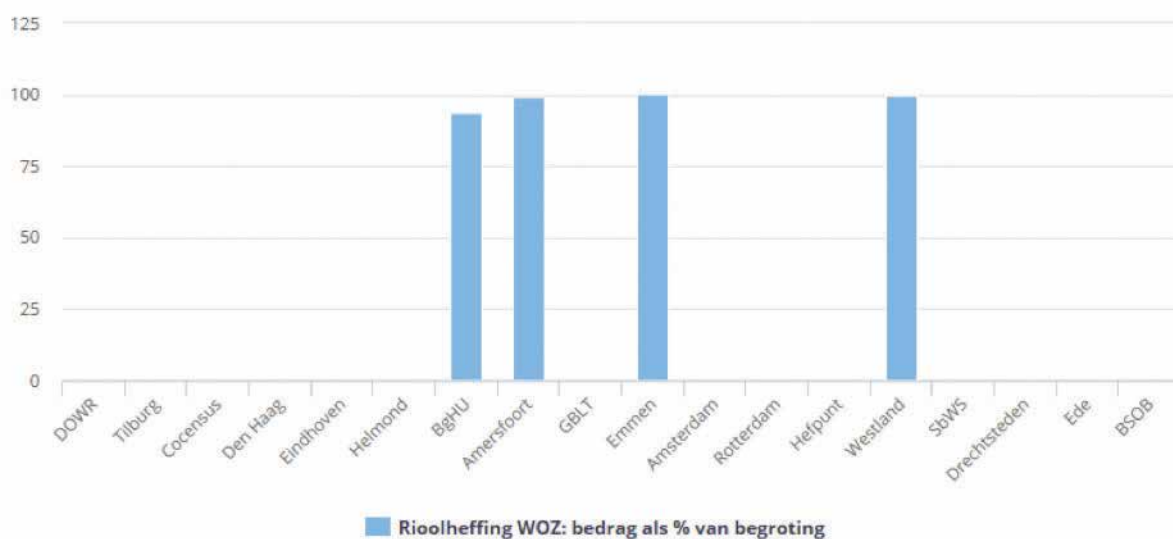
Gemeenten kunnen er voor kiezen om de rioolheffing uit te splitsen naar eigenaren en gebruikers, maar er kan ook geheven worden van alleen de eigenaar of alleen van de gebruiker. Deze variatie in heffingsgrondslag is ook terug te zien in de grafieken. In de onderstaande twee grafieken waarin de rioolheffing van de eigenaar en van de WOZ waarde wordt geheven is zichtbaar dat niet alle deelnemers deze grondslagen hanteren.



Grafiek 13a Opgelegd bedrag RIOE als percentage van het begrote bedrag RIOE



13c Opgelegd bedrag RIOW als percentage van het begrote bedrag RIOW



Als de rioolheffing van de eigenaar wordt geheven, is de situatie op 1 januari van het kalenderjaar bepalend. Wijzigingen na 1 januari hebben geen invloed op de hoogte van de aanslag, er wordt dus geen ontheffing of vermindering verleend. Als de rioolheffing van de gebruiker wordt geheven, wordt de aanslag meestal ook opgelegd voor het gehele kalenderjaar. Bij verhuizing of andere wijzigingen kan er, afhankelijk van de bepalingen in de verordening, ontheffing of vermindering van de heffing worden verleend.



Forensenbelasting

De forensenbelasting kan worden geheven door de gemeente van natuurlijke personen die, zonder in de gemeente een hoofdverblijf te hebben, er gedurende het belastingjaar meer dan 90 keer verblijf houden en op meer dan 90 dagen van het jaar voor zichzelf of voor hun gezin een gemeubileerde woning beschikbaar houden (woonforensenbelasting). Er is ook een slaapforensenbelasting waarbij de term 'woning beschikbaar houden' vervangen wordt door 'nachtverblijf houden'. In de praktijk wordt deze laatste nauwelijks geheven.

Toeristenbelasting

Gemeenten kunnen deze belasting opleggen aan degene die gelegenheid biedt tot (nacht)verblijf. Diegene is bevoegd de aanslag door te berekenen aan degene die daadwerkelijk verblijf houdt binnen de gemeente en daar niet staat ingeschreven.

Meestal wordt gekozen voor een vast bedrag per overnachting, maar er kan ook een tariefdifferentiatie toegepast worden door bijvoorbeeld een percentage van de overnachtingsprijs of een differentiatie naar leeftijd. Wanneer het lastig is op basis van het daadwerkelijke aantal overnachtingen een aanslag op te leggen, mag in de verordening ook een forfait worden opgenomen. Dit forfait is gebaseerd op de gemiddelde bezettingsgraad en verblijfsduur.

Parkeerbelasting

Deze belasting wordt geheven in het kader van de parkeerregulering. De opbrengst van de parkeerbelasting gaat meestal naar de algemene middelen, maar er is ook een verband met de kosten die verbonden zijn aan het parkeerbeleid.

Er zijn twee soorten parkeerbelasting:

- Belasting voor een vergunning om te parkeren;
- Belasting voor het parkeren zelf.

Als heffingsmaatstaf wordt de parkeerduur, de ingenomen oppervlakte, de ligging van het terrein of de parkeertijd genomen. Er wordt geheven bij aanvang van het parkeren (op straat) of, vooraf in geval van een verleende vergunning voor een bepaalde periode.

Wanneer de parkeerbelasting niet is betaald, kan er een naheffingsaanslag opgelegd worden. Deze wordt berekend over de parkeerduur van een uur tezamen met een kostenopslag: een vergoeding voor gemeentelijke kosten.

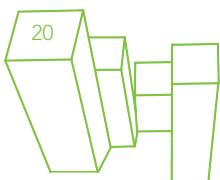
Hondenbelasting

De hond is het voorwerp van belasting en de houder van de hond is belastingplichtig. De belasting wordt geheven naar het aantal honden dat gehouden wordt. Voor een kennel wordt meestal een tariefplafond vastgesteld. De aanslag wordt opgelegd voor een geheel jaar. Wanneer een hond overlijdt, eindigt ook de belastingplicht en kan voor het resterende deel van het jaar ontheffing worden gevraagd.

Reclamebelasting

Reclamebelasting is een algemene belasting en kan tevens regulerend worden ingezet. De belasting wordt geheven over 'alle tot het publiek gerichte mededelingen die erop gericht zijn de belastingstelling van het publiek te trekken voor hetgeen wordt aangekondigd' en die vanaf de openbare weg zichtbaar zijn. Er hoeft niet specifiek sprake te zijn van reclame, ook vlaggen of terrasafscheidings, bedrijfskleuren en plaklogo's kunnen onder de reclamebelasting vallen. De keuze in heffingsmaatstaf is vrij. Meestal wordt de oppervlakte van de aankondiging als maatstaf gekozen, maar ook een maatstaf per uiting of per het aantal strekkende meters kan worden gehanteerd.

De laatste tijd wordt de reclamebelasting steeds meer gebiedsgericht ingezet in combinatie om een ondernemersfonds op te richten of te onderhouden.



Bedrijveninvesteringszones (BIZ)

Een andere belasting voor het instellen van een ondernemersfonds is de bijdrage bedrijveninvesteringszones. Het gaat hierbij om activiteiten in het kader van de thema's schoon, heel en veilig. Hier kan bijvoorbeeld gedacht worden aan gezamenlijke inhuur van beveiligingsdiensten, graffitiverwijdering, afvalinzameling en verlichting. Een draagvlakmeting onder de ondernemers is verplicht. De verordening treedt niet eerder in werking nadat van voldoende draagvlak is gebleken. De maatstaf is de WOZ-waarde al dan niet ingedeeld naar waardeklassen of een vast bedrag per bijdrage plichtige. De opbrengst van de BIZ-bijdrage moet na aftrek van gemeentelijke perceptiekosten via een subsidie aan het ondernemersfonds worden uitgekeerd.

Rechten en retributies

Er zijn drie soorten rechten die geheven kunnen worden ter zake van:

- gebruik overeenkomstig de bestemming van voor de openbare dienst bestemde gemeentebezittingen of van voor de openbare dienst bestemde werken of inrichtingen die bij de gemeente in beheer of in onderhoud zijn (gebruiksretributie);
- het genot van door of vanwege het gemeentebestuur verstrekte diensten (genotsretributie);
- het geven van gemakkelikheden waarbij gebruik wordt gemaakt van door of met medewerking van het gemeentebestuur tot stand gebrachte of in stand gehouden voorzieningen of waarbij een bijzondere voorziening in de vorm van toezicht of anderszins van de zijde van het gemeentebestuur getroffen wordt (gemakkelikhedenretributie).

Voor de eerste twee geldt dat er sprake is van een opbrengstnorm: de tarieven worden zodanig vastgesteld dat de geraamde baten de geraamde lasten niet overstijgen. Voor de derde geldt dat deze opbrengstnorm niet meer.

Voorbeelden van gebruiks- en genotsretributies zijn leges, haven- en marktgelden, lijkbezorgingsrechten, rechten woonwagens en reinigingsrechten.

De belastingplicht ontstaat op het moment dat een aanvraag om een vergunning in behandeling wordt genomen (omgevingsvergunning), een product wordt geleverd (bijvoorbeeld een paspoort) of wanneer er gebruik wordt gemaakt van gemeentebezittingen.

Waterschapsheffingen

Aan de waterschappen is een aantal taken opgedragen. Om deze taken te kunnen uitvoeren, kan het waterschap belastingen heffen. Het waterschap heeft geen andere inkomsten dan de inkomsten gegenereerd uit belastingen.

Kort samengevat zijn de taken van het waterschap;

- zorg voor het watersysteem;
- zorg voor het (vaar-)wegenbeheer;
- zorg voor het zuiveren van afvalwater.

Het waterschap kent verschillende soorten heffingen, waarvan hier de belangrijkste worden genoemd.

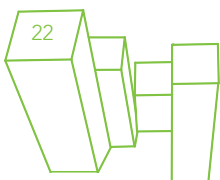
Watersysteemheffing

Ter bestrijding van kosten die zijn verbonden aan de zorg voor het watersysteem, wordt onder de naam watersysteemheffing een heffing geheven van die:

- ingezetenen zijn;
- krachtens eigendom, bezit of beperkt recht het genot hebben van ongebouwde onroerende zaken, niet zijnde natuurterreinen;
- krachtens eigendom, bezit of beperkt recht het genot hebben van natuurterreinen;
- krachtens eigendom, bezit of beperkt recht het genot hebben van gebouwde onroerende zaken.

De heffingen worden geheven met de volgende maatstaven:

- ingezetenen; een vast bedrag per woonruimte;
- ongebouwd; de oppervlakte per hectare van een onroerende zaak;
- natuurterreinen; de oppervlakte per hectare van een natuurterrein;
- gebouwd; de WOZ-waarde van een onroerende zaak.



Zuiveringsheffing/verontreinigingsheffing

Naast de watersysteemheffing kan het waterschap zuiveringsheffing/ verontreinigingsheffing heffen. De zuiveringsheffing/ verontreinigingsheffing is een bestemmingsheffing. Degene die afvalwater afvoert op de riolering of rechtstreeks op het oppervlaktewater loost, ontvangt een aanslagbiljet zuiveringsheffing of verontreinigingsheffing.

Een aanslag zuiveringsheffing ontvangen alle huishoudens en bedrijven die afvalwater lozen op het riool. Het waterschap dekt met de opbrengst van de zuiveringsheffing de kosten voor het zuiveren van afvalwater in zuiveringsinstallaties van het waterschap..

Alle huishoudens en bedrijven die rechtstreeks afvalwater lozen op oppervlaktewater betalen verontreinigingsheffing.

De opbrengst van de verontreinigingsheffing wordt onder meer gebruikt voor de zorg voor de kwaliteit van het oppervlaktewater.

5. Bezwaar & Beroep

5.1 Bezwaar

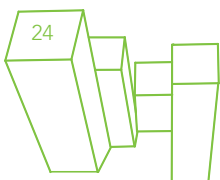
Jaarlijks leggen gemeenten, waterschappen en samenwerkingsverbanden lokale belastingaanslagen op. Uitgangspunt is het opleggen van correcte aanslagen en WOZ-beschikkingen. Door de massaliteit is het niet altijd mogelijk foutloos te werken. Gemeenten, waterschappen en samenwerkingsverbanden moeten dus rekening blijven houden met het herstel van fouten. De reacties, voornamelijk bezwaarschriften, die hierdoor bij de belastingorganisaties binnenkomen moeten worden afgehandeld.

Informeel contact over de WOZ en voormeldingen

Veel deelnemers onderhouden informeel contact met hun belanghebbenden. Emmen is hiermee sedert enige jaren gestart. Er vindt informeel contact plaats over de WOZ-waarde in de vorm van telefonisch contact met de taxateur. Ede is al drie jaar op dit gebied bezig en raadt burgers aan eerst telefonisch contact te zoeken in plaats van meteen in de pen te klimmen en bezwaar aan te tekenen. Daarnaast werkt Ede met voormeldingen om bezwaarschriften in het formele traject te voorkomen. Voorkomen van fouten is beter dan genezen! Ook andere gemeenten en samenwerkingsverbanden werken met voormeldingen. Tilburg werkt hier sinds 2012 mee en BSOB is hier in 2015 mee gestart. Naast de voormeldingen werkt BSOB met flitsbezwaren waarbij burgers in rechtstreeks contact met een taxateur worden gebracht en het bezwaar vervolgens binnen een week na het contact wordt afgehandeld. BSOB benadert burgers die het voorgaande jaar bezwaar hebben aangetekend en ook belanghebbenden waarvan de waarde van hun onroerende zaak meer dan gemiddeld is gestegen worden ingelicht. Helmond stuurt voorafgaand aan de beschikkingen gerichte brieven over bijvoorbeeld onderhoud, kwaliteit en uitstraling aan speciale doelgroepen en optimaliseert het bestand hiermee om eventuele fouten te voorkomen. DOWR behandelt reacties op de WOZ-beschikking binnen een aantal weken. Na het informele contact is er nog een mogelijkheid om formeel bezwaar aan te tekenen voor de burgers. Al deze maatregelen bevorderen het draagvlak bij de burgers en zijn gericht op het voorkomen van eventuele fouten.

Vooroverleg

Naast het informeel contact wordt door veel gemeenten en samenwerkingsverbanden vooroverleg gevoerd met grote eigenaren om bezwaarschriften te voorkomen. Zowel in Amsterdam als in Den Haag wordt circa 50% van de woningen in het vooroverleg besproken. Bij niet-woningen lijkt het vooroverleg minder succesvol, zeker in gevallen waarbij een belanghebbende wordt vertegenwoordigd door een professionele partij.



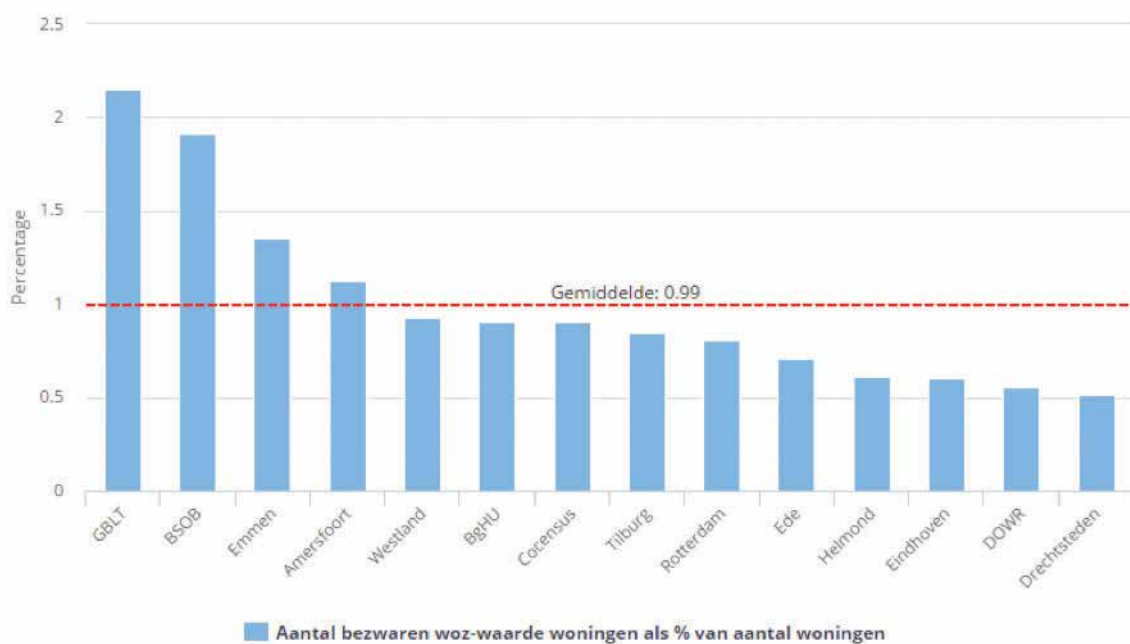
Afname WOZ-bezwaarschriften

Bij de deelnemers zorgen de WOZ-bezwaarschriften voor de grootste werkvoorraad. In 2015 laat het aantal WOZ-bezwaarschriften weer een dalende lijn zien. Deze daling wordt enerzijds veroorzaakt door het lage niveau van de WOZ-waarden, het vooroverleg en voormeldingen en anderzijds door de inzet van informeel contact met burgers.

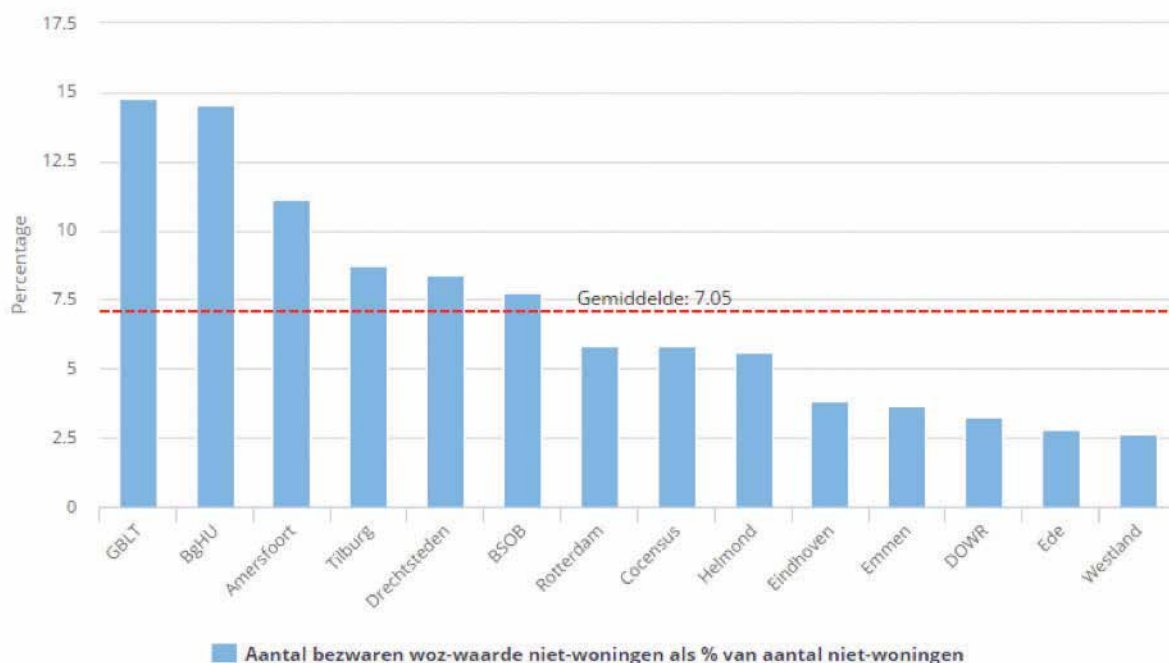
Jaarlijks rapporteert de Waarderingskamer aan de staatssecretaris van Financiën naar de situatie op 15 april van dat jaar. In 2013 was er nog sprake van 3% bezwaarschriften, in 2014 bedroeg het bezwaarpercentage 1,6 en in 2015 is het percentage verder gedaald tot 1,3.

Helaas is een vergelijking met het jaar 2014, door het ontbreken van de grafieken over bezwaar over het jaar 2014, niet mogelijk.

Grafiek 17: Aantal bezwaarschriften WOZ-waarde woningen als percentage van het aantal woningen

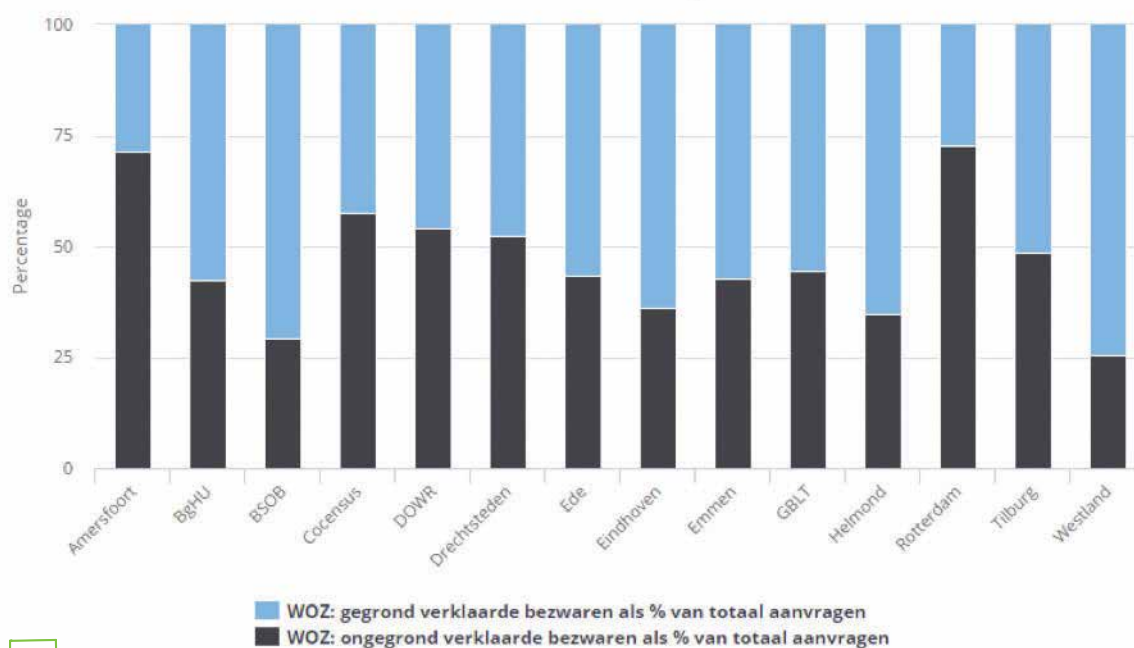


Grafiek 18: Aantal bezwaarschriften WOZ-waarde niet-woningen als percentage van het aantal niet-woningen

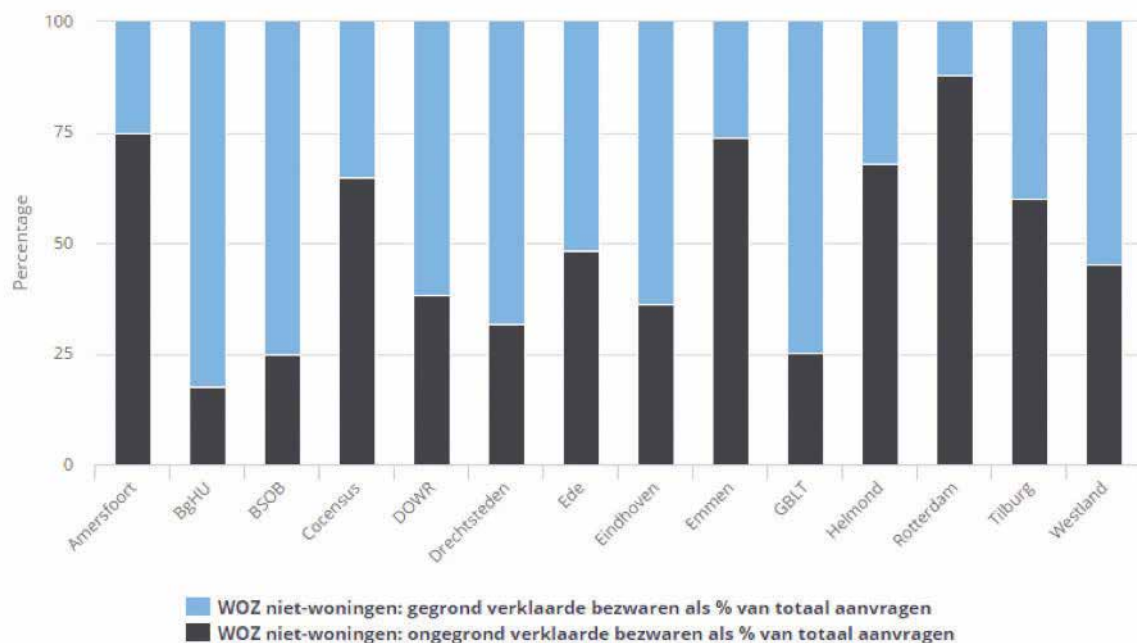


Hoewel de trend is dat het aantal bezwaarschriften is gedaald, is dit niet bij alle deelnemers het geval. GBLT kent een toename van het aantal bezwaarschriften van ruim 9% bij de woningen en ruim 50% bij de niet-woningen. Ook de verhouding tussen gegrond en ongegrond verklaarde bezwaarschriften ontwikkelen zich minder positief bij GBLT. Bij DOWR is een tegengestelde ontwikkeling te zien, meer in lijn met de algemene cijfers. DOWR kent een aanzienlijke daling van het aantal WOZ-bezwaarschriften van 1.588 naar 377, een daling van ruim 75%.

Grafiek 24: Verhouding gegronde WOZ-bezwaren ten opzichte van ongegronde WOZ-bezwaren woningen



Grafiek 25: Verhouding gegronde WOZ-bezwaren ten opzichte van ongegronde WOZ-bezwaren niet-woningen



In Westland wordt ruim 70% van de bezwaarschriften woningen gegronde verklaard en ruim 50% bij de niet-woningen. Verklaring voor dit hoge percentage gegronde bezwaren is dat de bezwaarschriften vooral complexe gevallen in buitengebieden zijn, welke eerder leiden tot een gegronde bezwaar.

WOZ-bezwaarschriften No Cure No Pay (NCNP)

Zoals in eerdere rapportages is vermeld heeft NCNP een deel van de "WOZ-bezwarenmarkt" veroverd. Vanaf 2011 was er een stijging te zien van het aandeel ingediende WOZ-bezwaarschriften door NCNP bureaus. In 2011 bedroeg het aandeel ongeveer 4%, in 2012 rond de 12%, in 2013 was het zo'n 20% met een toename in 2014. Voor 2015 blijkt uit de cijfers van de deelnemers dat er sprake is van een daling van het aantal door NCNP bureaus ingediende bezwaarschriften: circa 14% bezwaarschriften bij de woningen en circa 11% bij de niet-woningen.

5.2 Beroep

Bezwaar en beroep worden meestal in één adem genoemd. Uiteraard ligt het aantal bezwaarschriften aanzienlijk hoger dan het aantal beroepen. Het is moeilijk te stellen dat je in de hoeveelheid beroepen een "kwaliteit" toets kan zien voor wat betreft de afhandeling van de bezwaarschriften. Als bezwaren met een principieel karakter toegekend worden "om er maar vanaf te zijn" zal het aantal beroepen altijd laag zijn. Gaat een gemeente/uitvoeringsorganisatie in bezwaar niet om in zo'n casus, dan komt er veelal een beroep uit voort. Dan is de vervolgvraag: hoe vaak kan de gemeente/waterschap c.q. uitvoeringsorganisatie voor de rechter de zaak in stand houden? Dat geeft inzicht in de juridische houdbaarheid van de uitspraken en ook wel over de kwaliteit van de uitspraken.

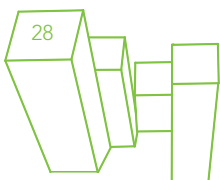
Algemeen beroep

Wat valt er te zeggen over beroep, begripsbepaling en de uitgangspunten voor de benchmark.

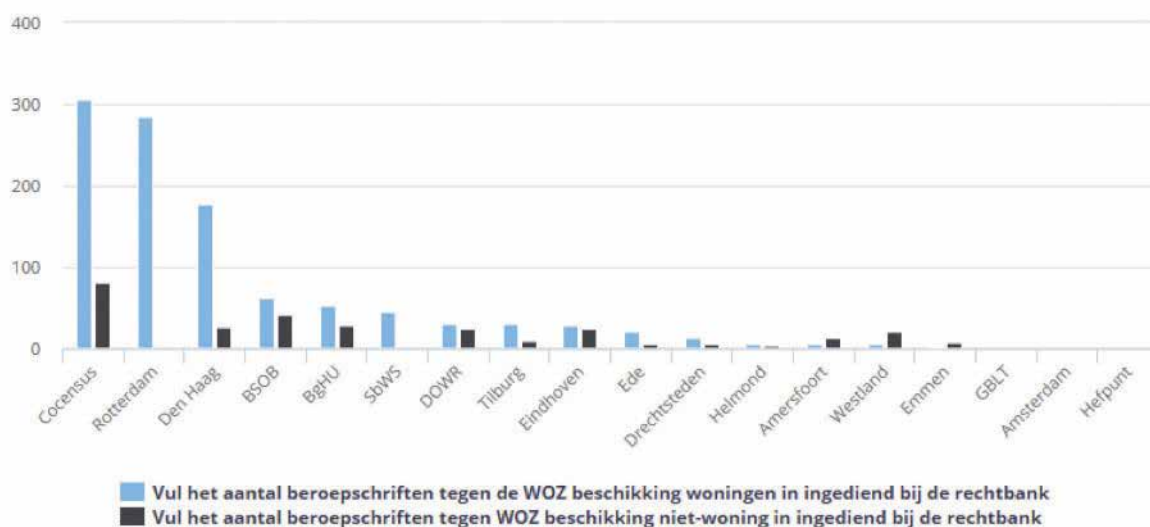
Beroep tegen een besluit (uitspraak op bezwaar) kan worden ingesteld bij de Rechtbank. Tegen een uitspraak van de Rechtbank is voor zowel voor de belanghebbende als voor de verwerende partij hoger beroep mogelijk bij het Gerechtshof. Uiteindelijk rest de mogelijkheid van beroep in cassatie bij de Hoge Raad. Veel cassatieberoepen worden afgedaan onder art. 80 en 81 RO (Rechterlijke Organisatie). Sporadisch komt er een arrest van de Hoge Raad dat voor wat betreft gemeentelijke en waterschap belastingen importantie heeft. Uit de benchmarkgegevens over voorgaande jaren blijkt dat het aantal cassatieberoepen gering is.

Uit de grafieken blijkt dat het aantal beroepen bij de Rechtbank te overzien is en dat het aantal hoger beroepzaken gering is.

Is het percentage beroepschriften t.o.v. de afgewezen bezwaarschriften een weerspiegeling van de kwaliteit of een indicatie voor wat betreft principiële zaken en vragen die ontstaan rond de heffing van belastingen lagere overheden? Dit zal een aandachtspunt zijn in de Benchmark 2016.



Grafiek 23: Aantal WOZ beroepen



Wat opvalt in deze grafiek is dat Cocensus, Rotterdam en Den Haag eruit springen voor wat betreft het aantal beroepen. Het hoge aantal beroepen in Den Haag wordt veroorzaakt door een beroep (en hoger beroep) tegen 100 objecten van een grote eigenaar. Een interessante aanvullende vraag zou (kunnen) zijn; hoeveel van de beroepen nu worden ingestoken door de zogenaamde NCNP bureaus? En dan meer specifiek: hoeveel NCNP bureaus procederen over de hoogte van de kostenvergoeding? Want dan gaat het niet meer over de hoogte van de WOZ waarde maar over "een verdienmodel".

Grafiek 23a: Aantal beroepen OZBE

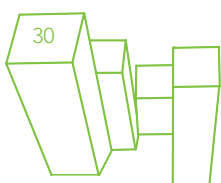
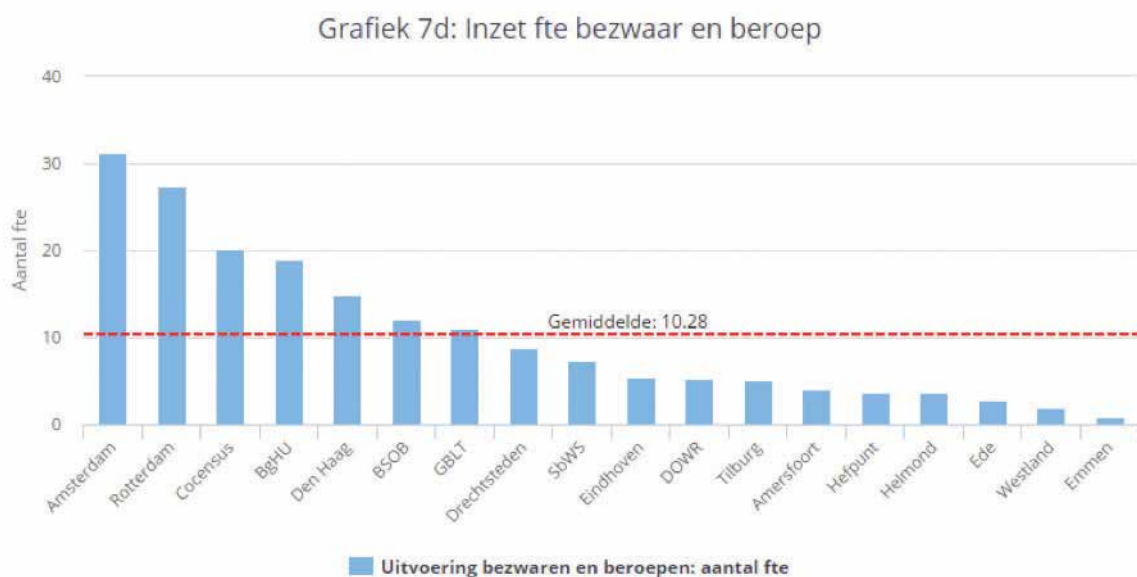


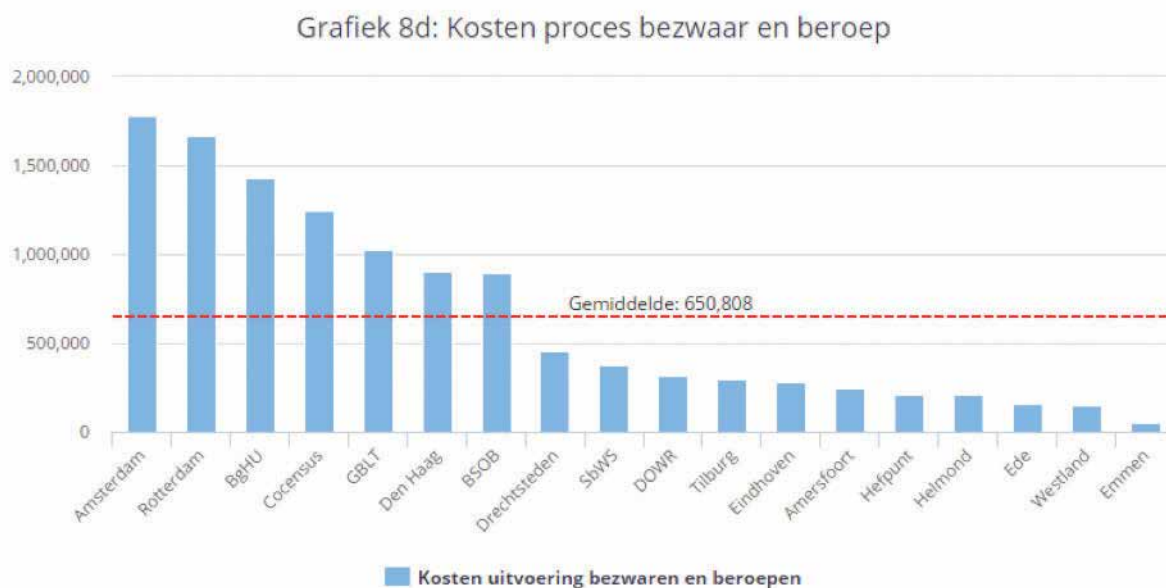
Het relatief hoog aantal beroepen over OZB eigendom bij BSOB en SBWS valt in deze grafiek op.



Grafiek 23b: Aantal beroepen Parkeerbelasting

Wat in deze grafiek opvalt is het, relatief gezien maar ook absoluut gezien, hoge aantal beroepen in Amsterdam. Uit gepubliceerde uitspraken op Rechtspraak.nl blijkt dat vooral in Amsterdam actiegroepen principekwestie over parkeerbelasting aan de orde stellen. Te denken valt aan "schending van de privacy door kenteken parkeren". Daarover is in 2016 door de cie. Actualiteiten van de LVLB ook gepubliceerd, met name over de onjuiste interpretatie van die uitspraken in de pers. Kenteken parkeren is niet in strijd met de privacyregelgeving.





Het zijn vooral de grote steden c.q. grote samenwerkingsverbanden met een grote gemeente onder de deelnemers, die er voor wat betreft de inzet op bezwaar- en beroep uitspringen.

Aantal beroepen als percentage van aantal afgewezen bezwaren is voor 2015 nog niet inzichtelijk te maken, maar is een wens voor de benchmark over 2016.

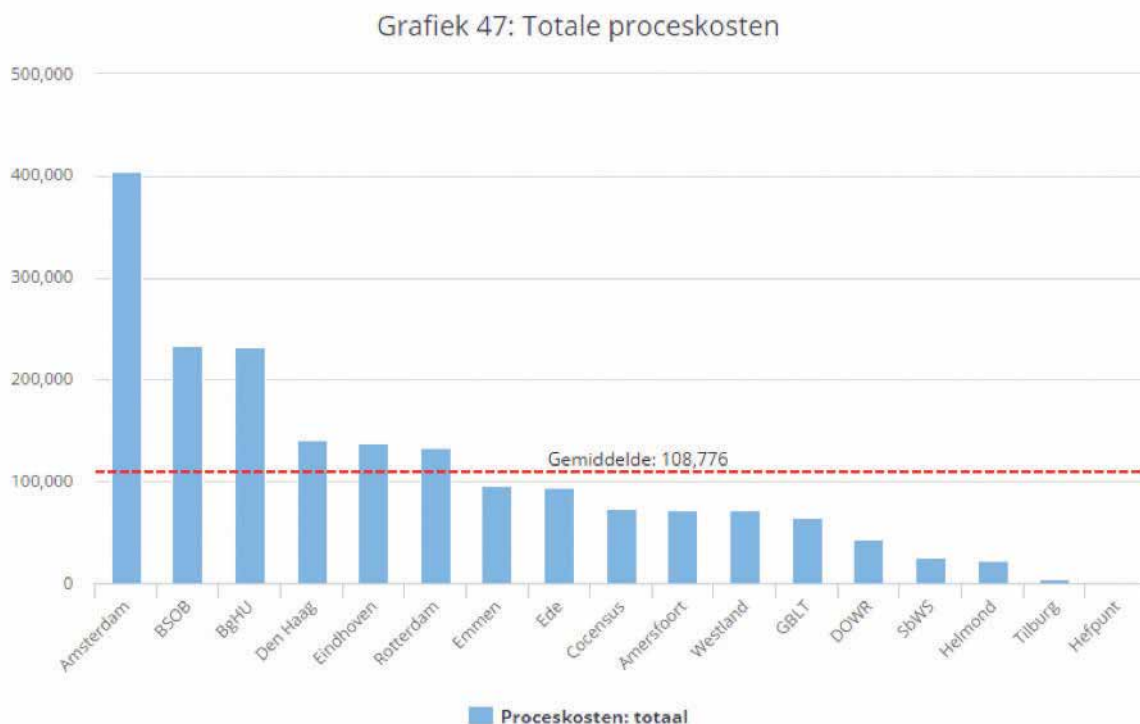
Beroep nader toegelicht

In het benchlearninggesprek 2016 (over 2015) van SBWS en BghU is beroep expliciet aan de orde geweest. Er is geen sprake van een aanzienlijke daling van het bedrag voor kostenvergoeding dan wel proceskostenveroordeling. De trend dat minder bezwaar tot minder beroep en ook tot minder kostenvergoeding leidt gaat niet op. In het totaal van de bezwaar/beroepschriften neemt het aantal ingediend via NCNP bureaus nog toe.

Concluderend ligt de nadruk op de WOZ. Pas als de WOZ geaccepteerd wordt, en de NCNP bureaus verdwijnen, zal het aantal beroepen in totaal teruglopen en nemen de kosten en inspanningen navenant af.

5.3 (Proces)Kostenvergoeding

De opkomst van NCNP bureaus bracht een forse stijging van de kostenvergoedingen met zich mee. Daarover maken belastingorganisaties zich al jaren zorgen. Eind 2014 is het Besluit Proceskosten Bestuursrecht aangepast. Helaas heeft deze wijziging nagenoeg geen verlaging van de (proces) kostenvergoeding tot gevolg gehad. In 2017 wordt het gewijzigde besluit geëvalueerd met wellicht een aanpassing tot gevolg, waarbij de (proces)kostenvergoeding weer een tegemoetkoming in de kosten wordt. Om burgers bewust te maken van het maken van 'gratis' bezwaar via NCNP bureaus verstuurt Tilburg bij NCNP bezwaren de burger ook de correspondentie, zodat zichtbaar wordt dat een kleine belastingverlaging leidt tot een (hoge) kostenvergoeding.



Uit bovenstaande grafiek volgt dat de gemiddelde (proces)kosten voor bezwaar en beroep van de deelnemers ruim € 100.000 bedragen. Amsterdam vergoedt een bedrag van circa € 400.000, BSOB en BgHU ruim € 200.000, Den Haag, Eindhoven, Rotterdam ruim € 100.000 en de overige deelnemers tussen de € 20.000 en € 80.000. Het verschil in vergoeding lijkt deels veroorzaakt door de grootte van de belastingorganisatie.

Gelet op het dalende percentage WOZ-bezwaarschriften dat ingediend wordt door NCNP bureaus, zijn deze bedragen nog altijd fors. Voor het bedrag dat aan (proces)kostenvergoeding wordt uitgegeven, kunnen beter andere dingen gedaan worden, zoals bestandsverbetering, sneller uitspraak op bezwaar en verzoek om kwijtschelding.

6. Inning, Invordering en Kwijtschelding

Jaarlijks versturen gemeenten en waterschappen de belastingaanslagen voor de lokale heffingen. Met de verzending van de aanslagen start het proces van inning, invordering en kwijtschelding. Bij inning en invordering gaat het om tijdige betaling van de belastingschuld. Voor burgers die niet in staat zijn anders dan met buitengewoon bezwaar de aanslag geheel of gedeeltelijk te betalen is de kwijtscheldingsregeling als vangnet voorhanden.

Om vast te stellen welke burgers in aanmerking komen voor kwijtschelding van de lokale belastingen, maken gemeenten en samenwerkingsverbanden gebruik van de diensten van het Inlichtingenbureau. In 2008 ontwikkelde het Inlichtingenbureau de zogeheten geautomatiseerde kwijtscheldingstoets. Met deze toets is eenvoudig vast te stellen of het inkomen en vermogen is veranderd ten opzichte van het voorgaande jaar. Is het gelijk gebleven, dan kan direct opnieuw kwijtschelding van de belastingschuld worden verleend. De burger hoeft dan niet zelf opnieuw kwijtschelding aan te vragen.

In samenwerking met de expertgroep kwijtschelding heeft het Inlichtingenbureau de geautomatiseerde kwijtschelding verder doorontwikkeld. Met ingang van 2016 is het ook mogelijk om maandelijks een bestand aan het Inlichtingenbureau ter toetsing aan te bieden. Het gaat hier dan om de initiële verzoeken om kwijtschelding (het zogenaamde eerste verzoek om kwijtschelding). De verwachting van deze uitbreiding van het product geautomatiseerde kwijtschelding is dat de personele inzet op het onderdeel kwijtschelding op den duur zal afnemen en door deze toetsing de rechtmatigheid zal gaan toenemen. In het eerst volgend benchmark jaar (2016) zal de genoemde ontwikkelingen worden meegenomen in de vragenlijst.

In dit hoofdstuk worden de grafieken ten behoeve van het innings- en kwijtscheldingsproces nader toegelicht.

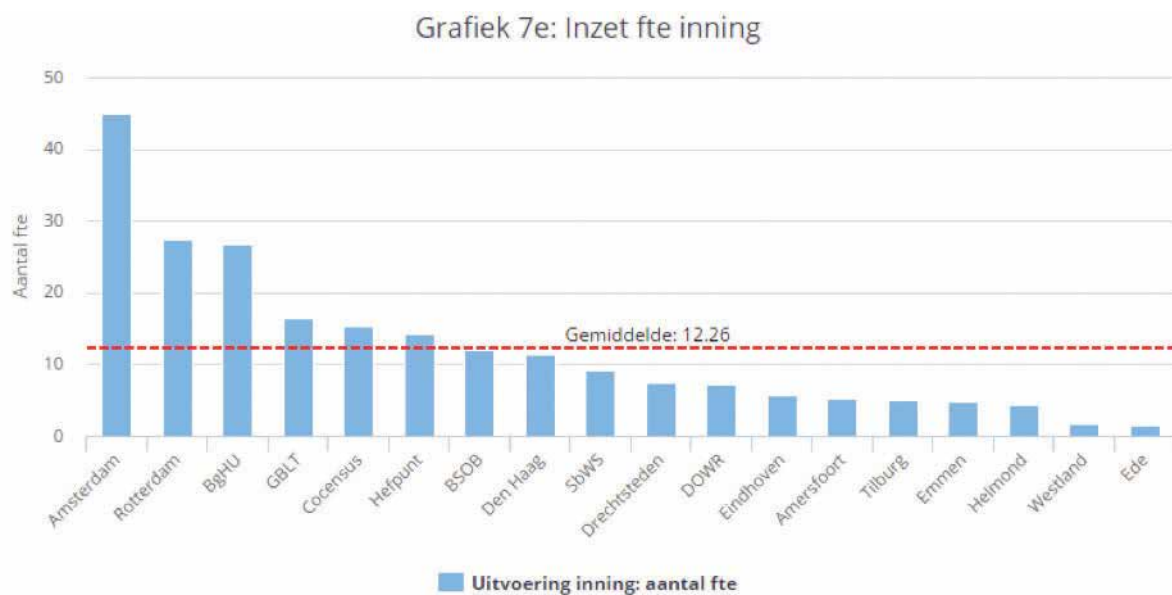
Formatieverhouding procesonderdelen Inning en Kwijtschelding in belastingproces

In het hoofdstuk Inzet en middelen zijn de grafieken met betrekking tot de inzet van formatie voor het gehele belastingproces nader toegelicht. In dit hoofdstuk zijn grafieken opgenomen die de formatie inzet op de deelprocessen inzichtelijk maken.

Niet alle deelnemers heffen dezelfde soorten belastingen. Het soort belasting kan in sterke mate van invloed zijn op de formatie. Een deelnemer die parkeerbelasting binnen het takenpakket heeft zal niet alleen een grotere formatie nodig hebben op het afdoen van de heffingsbezwaren, maar zal ook op de invorderingsprocessen meer capaciteit moeten inzetten. Er is vaak veel weerstand tegen het betalen van de naheffingsaanslag parkeerbelasting, waardoor het als belastingmiddel zeer gevoelig is voor bezwaar- en beroepschriften. Daarnaast betreft het vaak belastingschuldigen die buiten het beheersgebied van de organisatie wonen en extra werk met zich meebrengt.

Voor het procesonderdeel Inning geldt dat één of meerdere activiteiten elders in de organisatie kunnen zijn ondergebracht of zijn uitbesteed. Voorbeelden hiervan zijn:

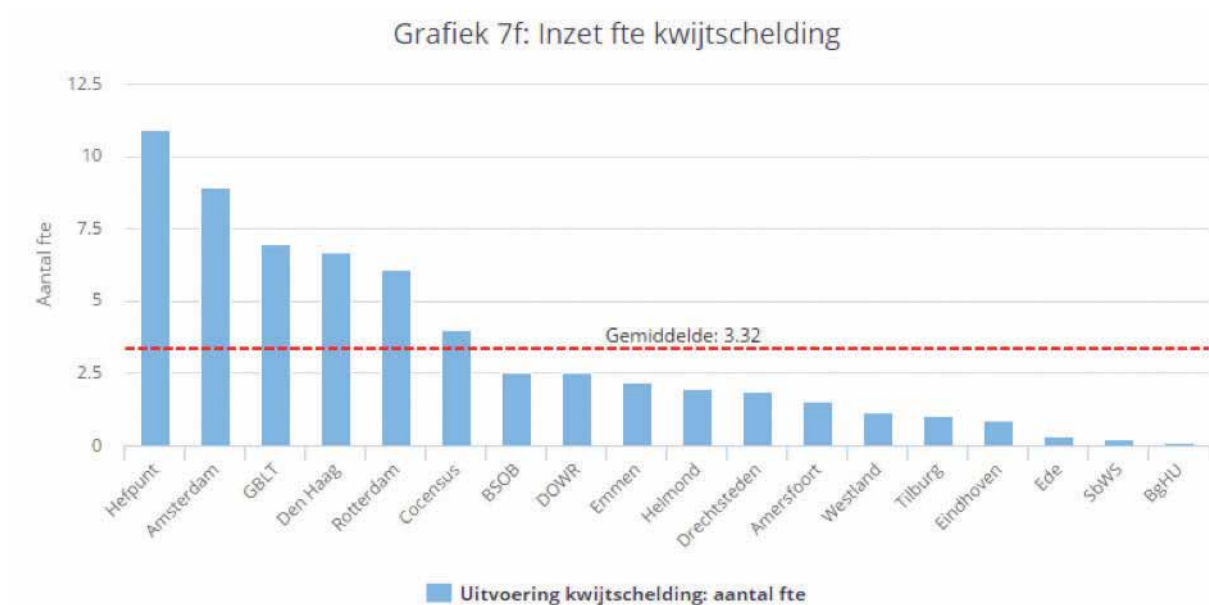
- Betalingsverkeer;
- (dwang) Invordering;
- Deurwaardersactiviteiten;
- Kwijtschelding.



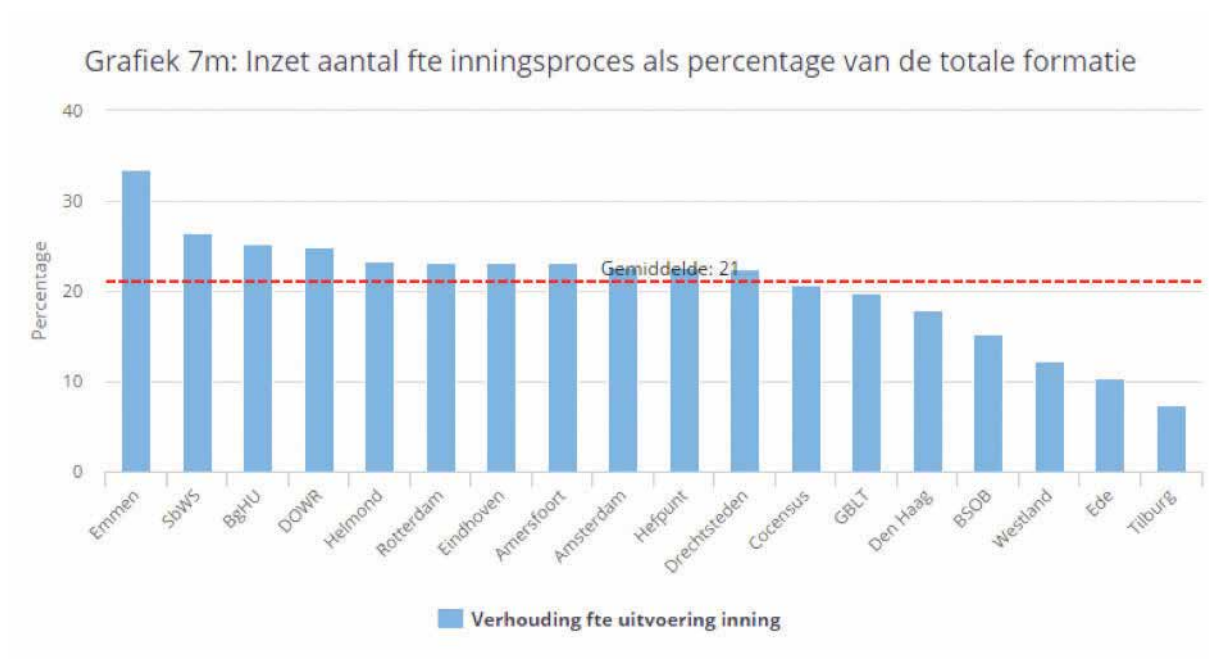
In grafiek 7e wordt per deelnemer het aantal formatie-eenheden welke op het inningsproces wordt ingezet, weergegeven. Zoals hierboven beschreven geldt ook hier dat deelnemers de activiteiten geheel of gedeeltelijk kunnen uitbesteden en geen vaste formatie invullen. De grootte en de sociale structuur van de gemeente(n) of het samenwerkingsverband beïnvloedt de inzet van de capaciteit op het inningsproces.

Het is zichtbaar dat grote organisaties de grootste formatie inzet hebben voor het inningsproces. Voor een groot gedeelte is dit toe schrijven aan het feit dat deze gemeenten de keuze hebben gemaakt om de invorderingsprocessen in eigen beheer uit te voeren. Voor grote gemeenten geldt ook dat het gemiddeld lagere welvaartsniveau van haar inwoners meer inzet op inning vergt.

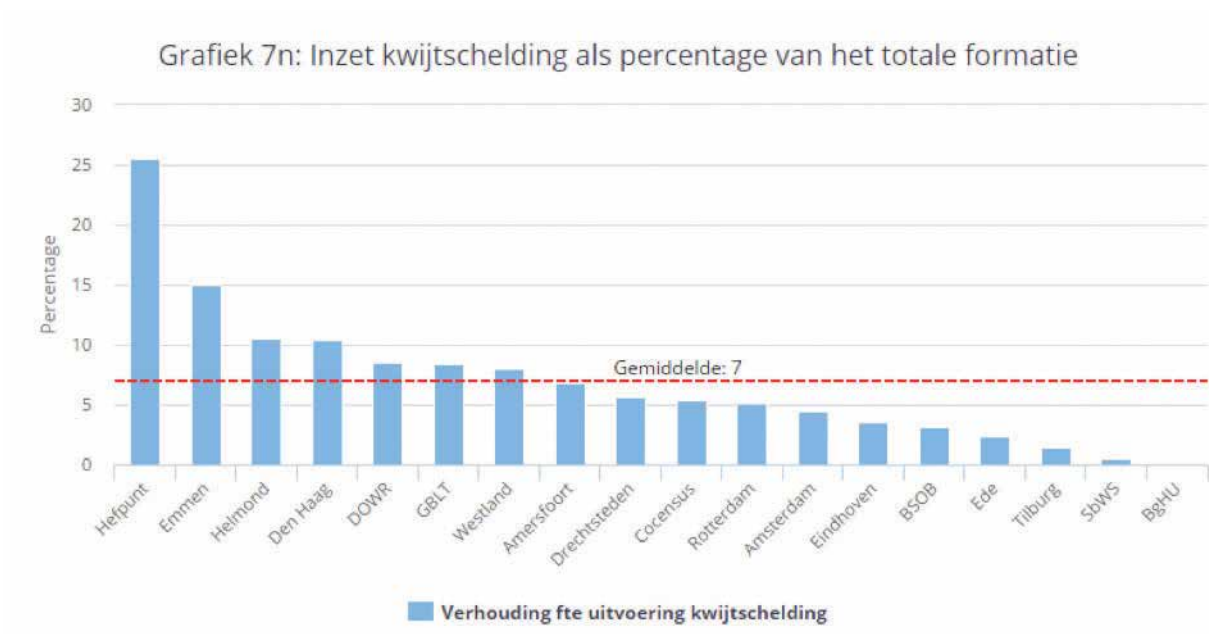
Bij samenwerkingsverbanden die veel inwoners in het beheersgebied hebben speelt de samenstelling van de deelnemende gemeenten nog een rol. Is het samenwerkingsverband opgebouwd uit meerdere kleine gemeenten of maken 100.000 plus gemeenten deel uit van de samenwerking? In kleine gemeenten is er vaak sprake van een hoger welvaartsniveau en een beter betaalgedrag.



Ook voor het proces Kwijtschelding geldt dat deelnemers de activiteiten geheel of gedeeltelijk kunnen uitbesteden. De omvang van het gebruik van het op geautomatiseerde wijze kwijtschelden van belastingaanslagen en de sociale structuur van de gemeente(n) waarvoor de deelnemer de belastingprocessen uitvoert, beïnvloeden de inzet van de capaciteit op het kwijtscheldingsproces. Ook het feit dat deelnemers verschillende beleidskeuzen kunnen maken bij het toekennen van kwijtschelding (bijvoorbeeld kwijtschelding voor privé schulden van kleine zelfstandige ondernemers) kan van invloed zijn op de formatie.



Opvallend aan deze grafiek is dat de organisaties gemiddeld 21% van de totale formatie inzetten op het inningsproces. Voor nadere onderbouwing van deze grafiek wordt verwezen naar de toelichting die staat opgenomen bij Grafiek 7e.



Zie voor toelichting op deze grafiek de opmerkingen bij grafiek 7f.

Kostenverhouding procesonderdelen Inning en Kwijtschelding in belastingproces

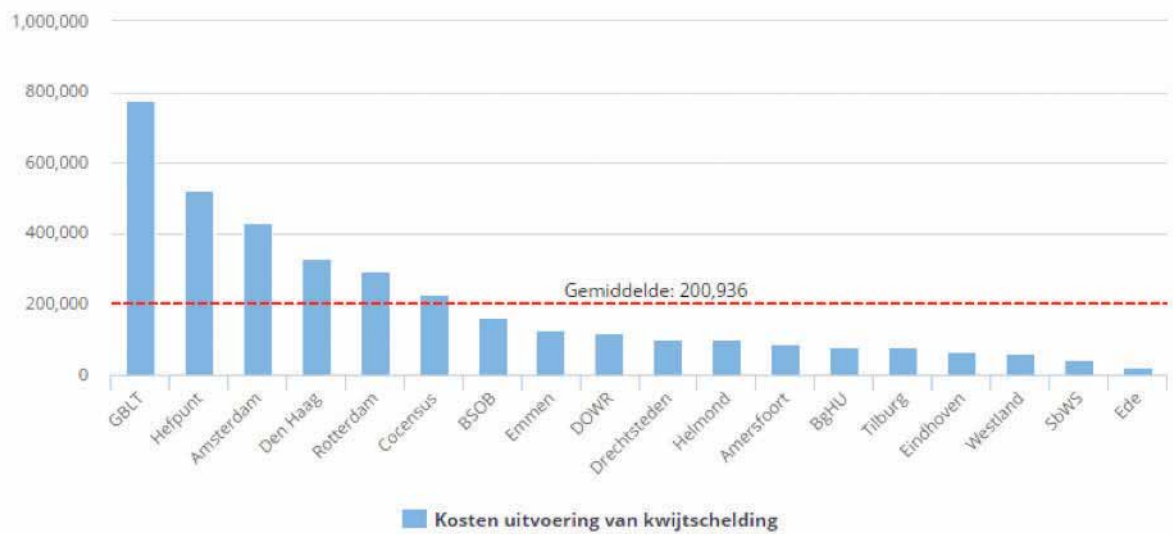
In het hoofdstuk Inzet en middelen zijn de grafieken met betrekking tot de kosten van de uitvoering voor het gehele belastingproces nader toegelicht. In dit hoofdstuk zijn grafieken opgenomen die de kosten op de deelprocessen inzichtelijk maken.

In de grafieken 8e, 8f, 8m en 8n wordt nader ingezoomd op de procesonderdelen Inning en Kwijtschelding. Ook hier geldt, wat al eerder is toegelicht dat niet alle deelnemers dezelfde soorten belastingen heffen. Het soort belasting kan in sterke mate van invloed zijn op de uitvoeringskosten.

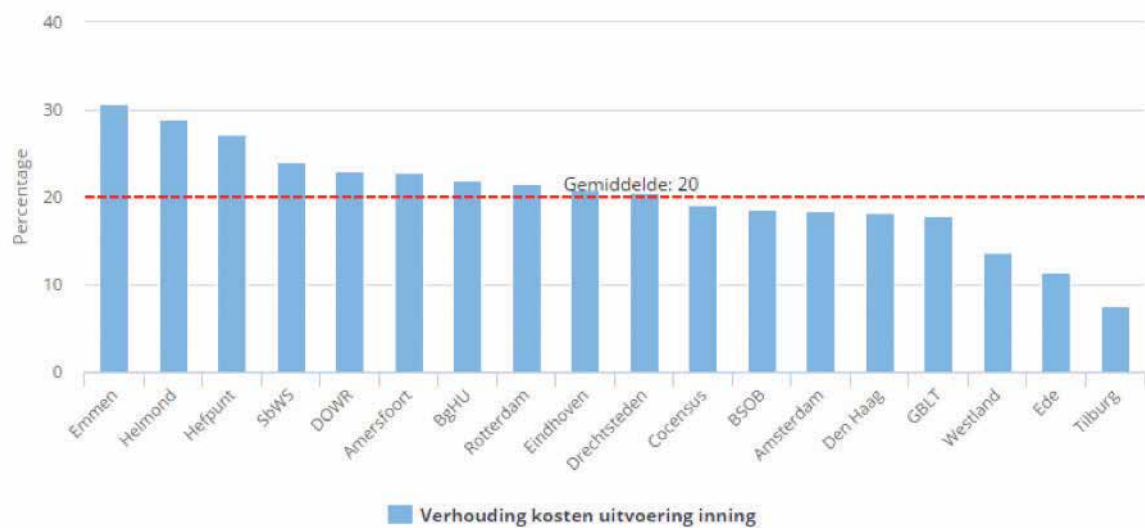
Tevens kan het zijn dat bij een deelnemer onderdelen van het belastingproces elders in de organisatie worden uitgevoerd en dat deze kosten niet worden doorbelast naar de belastingafdeling. Een direct vergelijk tussen de verschillende deelnemers is daarom moeilijk te maken.

Het is zeer complex en misschien wel onmogelijk om een onderbouwing te geven waarom deelnemers in de volgende grafieken zo uiteenlopen in de percentages. Om een vinger achter de cijfers te krijgen is van groot belang om in contact te treden met de deelnemer die wellicht op grond van 'good practice' het proces uitvoert. Door het verhaal achter de cijfers zal blijken of sprake is van daadwerkelijk een 'good practice' of dat het de wijze is van toerekening van uren en kosten die het verschil bepaalt. Daarbij mag het kwaliteitsaspect zeker niet uit het oog verloren worden. Bij bijvoorbeeld het op efficiënte wijze afhandelen van kwijtscheldingsaanvragen kan een spanningsveld ontstaan ten opzichte van de rechtmatigheid van de te nemen besluiten.

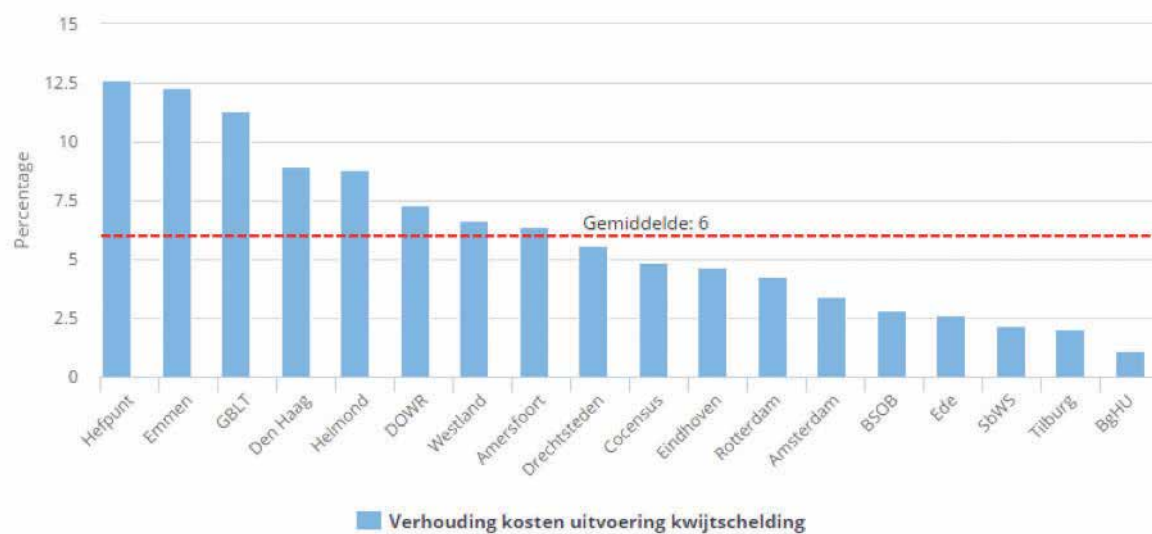
Grafiek 8f: Kosten proces kwijtschelding



Grafiek 8m: Kosten inningsproces als percentage van de totale kosten



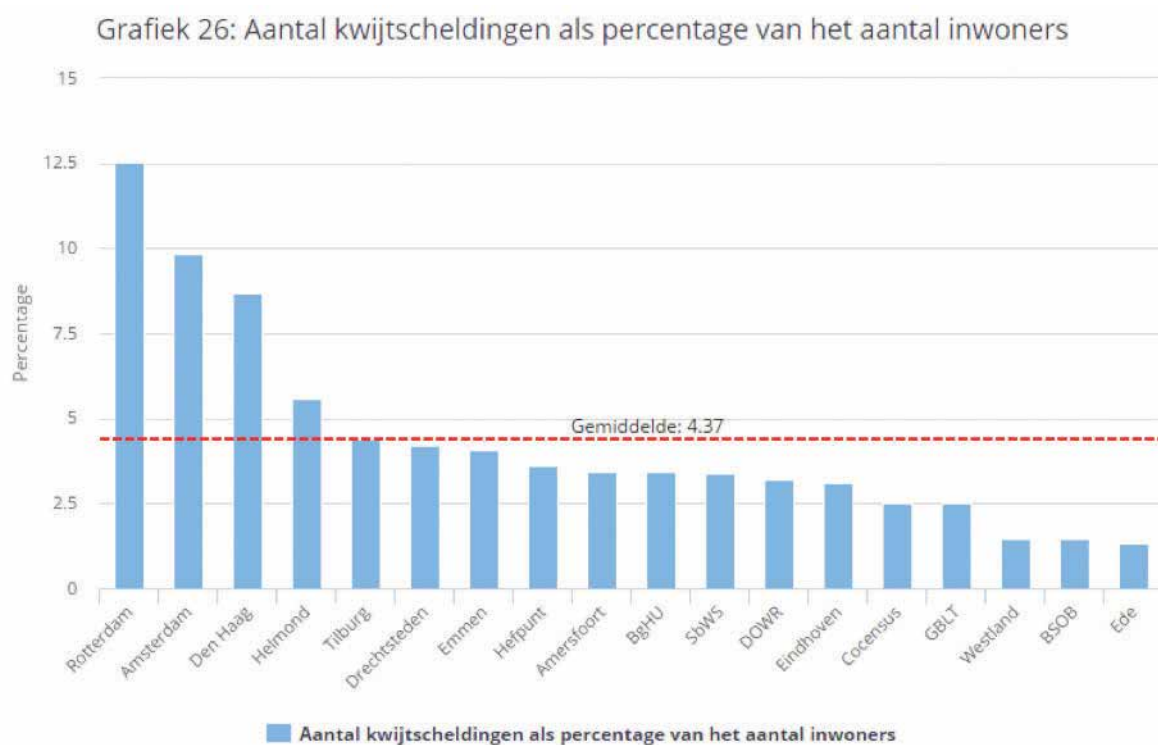
Grafiek 8n: Kosten proces kwijtschelding als percentage van de totale kosten



6.1 Kwijtschelding nader toegelicht

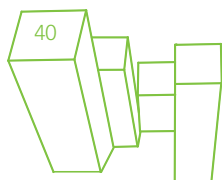
Niet iedere burger die een aanslagbiljet ontvangt, is in staat om de belasting te betalen. Wanneer iemand financieel niet in staat is, anders dan met buitengewoon bezwaar, de aanslag geheel of gedeeltelijk te betalen, is de kwijtscheldingsregeling als vangnet voorhanden. Om voor kwijtschelding in aanmerking te komen moet de belastingschuldige een aanvraag indienen. Na toetsing van de gegevens wordt de betalingscapaciteit vastgesteld. Daarbij wordt de aanvraag getoetst aan andere wettelijke criteria, zoals het hebben van vermogen. Als er geen betalingscapaciteit en vermogen aanwezig is, kan kwijtschelding worden verleend voor het te betalen aanslagbedrag.

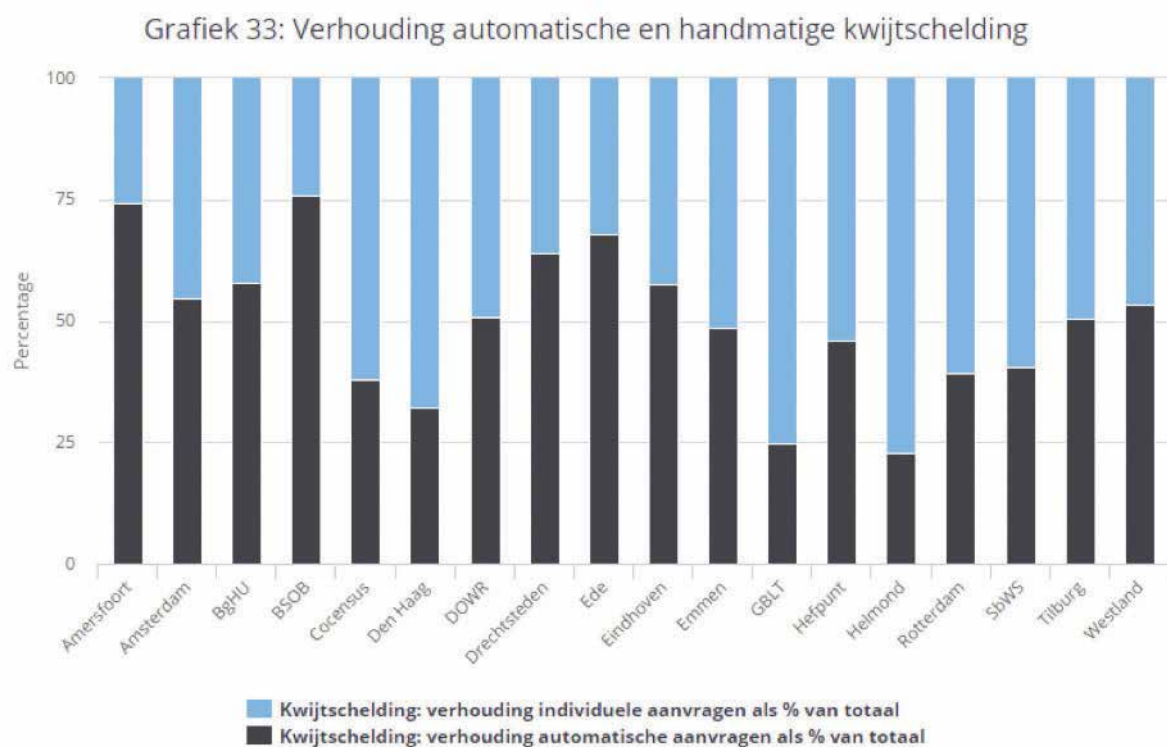
In de volgende grafieken wordt nader op het proces Kwijtschelding ingegaan.



Grafiek 26 geeft inzicht in het percentage kwijtschelding afgezet tegen het aantal inwoners. De grote gemeenten ontvangen relatief het grootste aantal kwijtscheldingsverzoeken. De sociale structuur van de gemeente(n) of het samenwerkingsverband speelt een belangrijke rol in het aantal kwijtscheldingsaanvragen.

Bij samenwerkingsverbanden die veel inwoners in het beheersgebied hebben speelt de samenstelling van de deelnemende gemeente ook nog een rol. Is het samenwerkingsverband opgebouwd uit meerdere kleine gemeente of maken 100.000 plus gemeente deel uit van de samenwerking. In kleine gemeente is er vaak sprake van een hoger welvaartsniveau en zal minder kwijtschelding worden verleend.

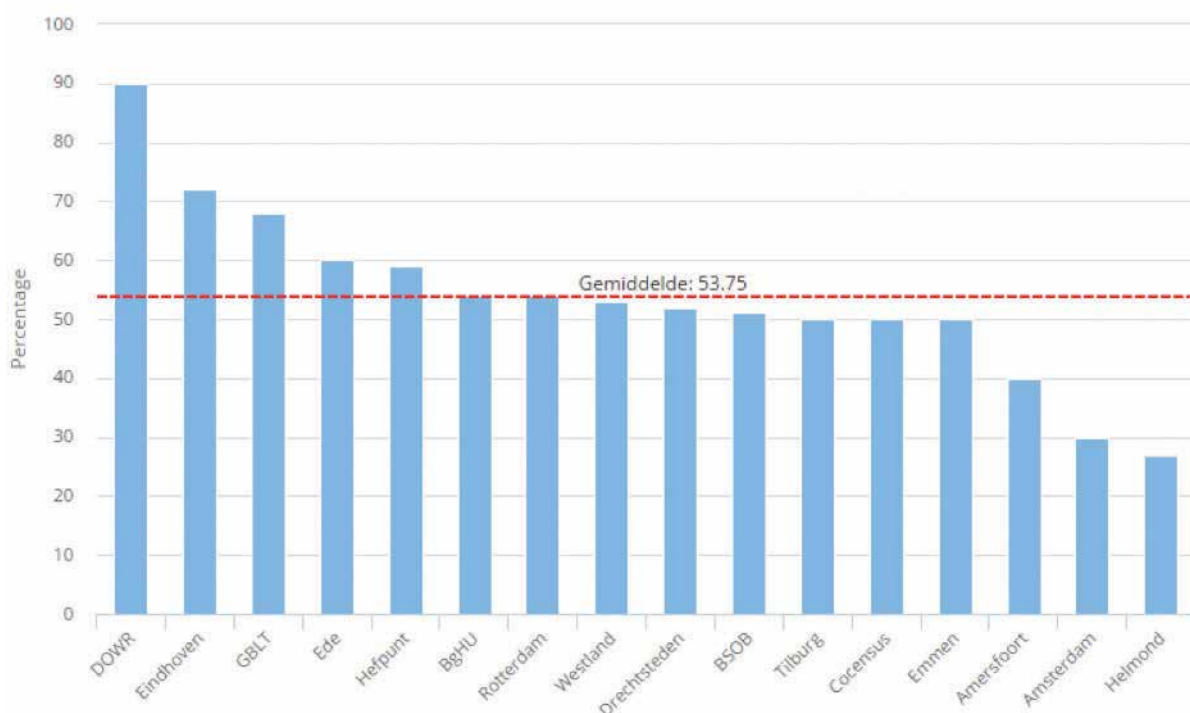




Aan de onderlinge verschillen in de percentages tussen het handmatig en het op geautomatiseerde wijze verlenen van kwijtschelding, kunnen allerlei redenen ten grondslag liggen. Zo bieden deelnemers alleen een specifieke doelgroep ter toetsing voor recht op kwijtschelding aan het Inlichtingenbureau of maken deelnemers naast het Inlichtingenbureau nog gebruik van andere bronnen om kwijtschelding op geautomatiseerde wijze te kunnen verlenen.

Vanuit het perspectief van de dienstverlening naar de burger is het verlenen van kwijtschelding op geautomatiseerde wijze een goede service. De burger wordt immers niet onnodig belast en de automatisering draagt bij tot verlaging van de administratieve lasten. Vanuit het perspectief van de belastingorganisatie draagt het op geautomatiseerde wijze verlenen van kwijtschelding bij aan de efficiency. Medewerkers hoeven minder/geen tijd meer te besteden aan het beoordelen van kwijtscheldingsverzoeken. Bij de geautomatiseerde toetsing wordt het aspect van de rechtmatigheid ook als een toegevoegde waarde ervaren.

Grafiek 45: Percentage automatische kwijtschelding na gegevens inlichtingenbureau



Vrijwel alle deelnemers maken gebruik van de diensten van het Inlichtingenbureau. De gemeente Den Haag maakt geen gebruik van het Inlichtingenbureau. Het samenwerkingsverband SbWS heeft de data met betrekking tot deze grafiek niet volledig ingevuld. De gemeente Den Haag en SbWS komen om die redenen niet voor in grafiek 45.

De werkwijze voor gebruikmaking van de diensten van het Inlichtingenbureau is als volgt:

De deelnemer levert een bestand met personen aan die het voorgaande jaar eerder kwijtschelding van lokale belastingen hebben genoten. Het Inlichtingenbureau toets de aangeleverde personen op het recente inkomen, vermogen en voertuigbezit en levert de resultaten terug aan de deelnemer. Wanneer het inkomen, vermogen en voertuigbezit kwijtschelding niet in de weg staat kan de deelnemer de onderhavige belastingaanslagen op geautomatiseerde wijze kwijtschelden.

Vanuit de grafiek blijkt dat bij de deelnemende organisaties gemiddeld aan 53,75% van de aangeleverde personen kwijtschelding op geautomatiseerde wijze verleend kan worden.

Zoals eerder is aangegeven is het met ingang van 2016 ook mogelijk om maandelijks een bestand aan het Inlichtingenbureau ter toetsing aan te bieden.

Volgens verkregen informatie van het Inlichtingenbureau zijn alle cliënten die geabonneerd waren op het "oude product geautomatiseerde kwijtschelding" inmiddels overgestapt op het nieuwe product "Kwijtschelding 2.0". Dit nieuwe product is een betaalde dienstverlening geworden, waarbij de kosten door middel van een bepaalde staffel worden doorberekend.

Door de komst van het nieuwe product "Kwijtschelding 2.0" is het met ingang van 2016 niet meer mogelijk om een goed vergelijk te maken met de resultaten van eerdere jaren. Dit wordt veroorzaakt gezien het feit dat met ingang van 2016 het ook mogelijk is om maandelijks een bestand ter toetsing aan te bieden in tegenstelling tot eerdere jaren waarbij alleen jaarlijkse toetsing mocht plaatsvinden in de maanden oktober, november en december.

Het inlichtingenbureau en de expertgroep kwijtschelding zullen in nauwe samenwerking nader beoordelen welke managementinformatie centraal zal worden vastgelegd, zodat in de toekomst een vergelijk tussen de verschillende kalenderjaren weer mogelijk is.

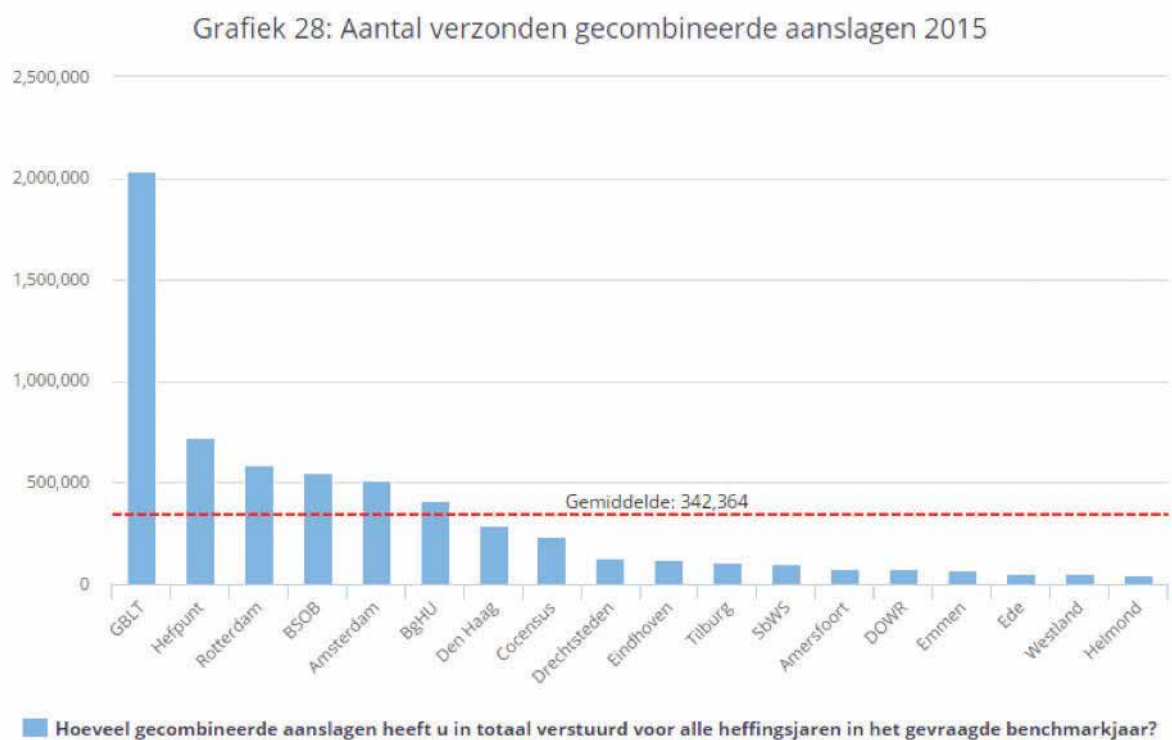
6.2 Inning nader toegelicht

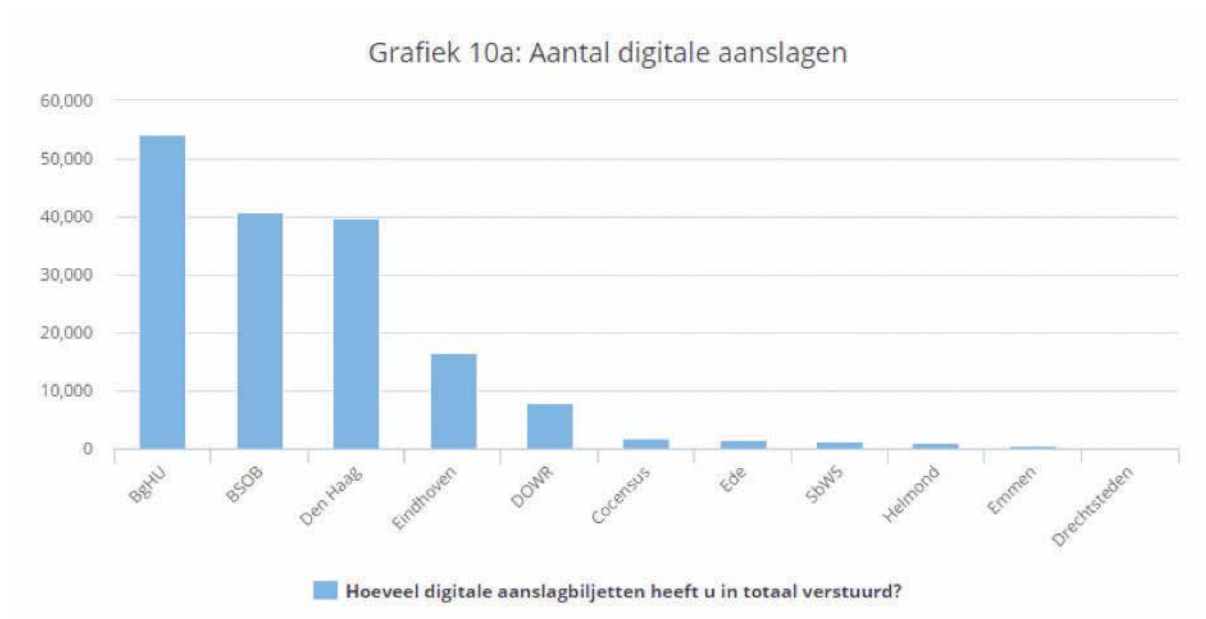
De ambtenaar belast met de heffing (inspecteur) stelt het aanslagbiljet vast. Op grond van de invorderingswet 1990 is het de ambtenaar belast met de invordering (ontvanger) die de belastingaanslag verzend of uitreikt aan de belastingschuldige. Een voorbeeld van het uitreiken van een aanslagbiljet is de naheffingsaanslag parkeerbelasting. Deze wordt achter de ruitenwisser van het voertuig geplaatst. Het bekend maken van het aanslagbiljet aan de belastingschuldige is de eerste daad van de invordering.

Het veruit grootste gedeelte van de aanslagbiljetten wordt per post verzonden. Uit efficiency overwegingen trachten belastingorganisaties zoveel mogelijk aanslagen te combineren op één aanslagbiljet. Naast efficiency is het voor de burger ook overzichtelijker om alle heffingen zoveel mogelijk op een biljet gecombineerd te krijgen.

Op één biljet kan zowel de WOZ-waarde als een aantal gemeentelijke en/of waterschap belastingen worden samengevoegd. Op dit biljet staan dus, naast de WOZ-waarde ook bijvoorbeeld de onroerende zaakbelastingen, de afvalstoffenheffing, het reinigingsrecht, de rioolheffing, de hondenbelasting, ingezetene heffing en zuiveringsheffing. De hoogte van deze gecombineerde belastingaanslag is afhankelijk van de individuele feitelijke situatie.

In onderstaande grafiek wordt het aantal verzonden gecombineerde aanslagen in 2015 getoond. Uitschieter hierin is het samenwerkingsverband GBLT die ca. 2 miljoen gecombineerde aanslagen jaarlijks verstuurd. GBLT is in de benchmark het grootste samenwerkingsverband met 3 miljoen inwoners en 1,5 miljoen objecten binnen haar verzorgingsgebied. GBLT combineert zowel de waterschapsbelastingen als de gemeentelijke belastingen en de WOZ-waarde op een aanslagbiljet.



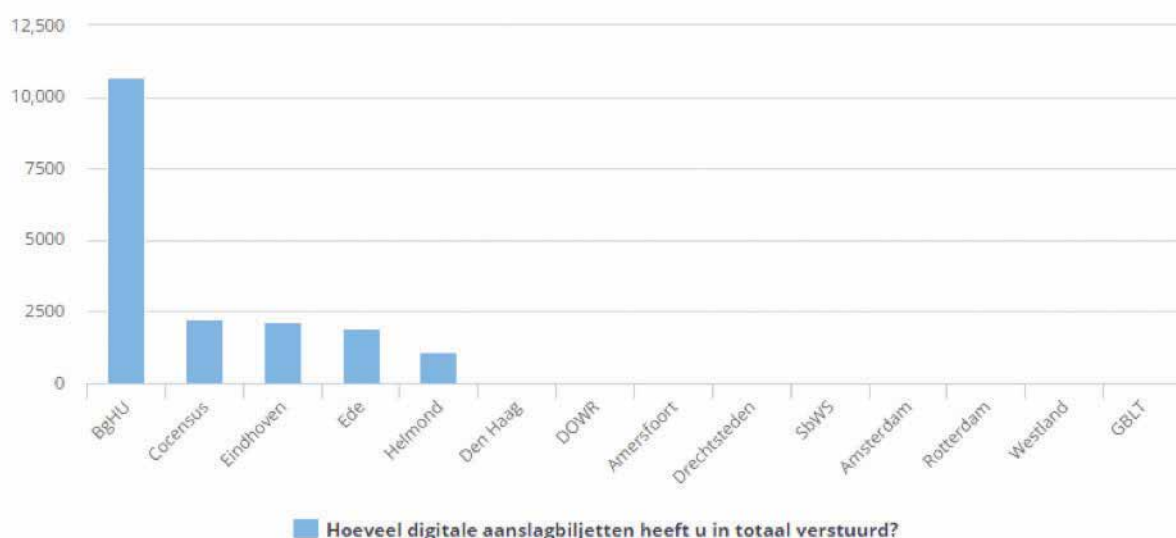


In 2012 startten een aantal banken (ING, ABN AMRO, en Rabobank) een gezamenlijk initiatief, genaamd FINBOX. Deze Financiële Inbox moest een digitaal alternatief worden voor de papieren acceptgiro's. Door middel van het aanmelden voor deze dienstverlening konden de consumenten hun acceptgirokaarten voortaan digitaal in FINBOX ontvangen, wat direct gelinkt was aan de desbetreffende internet bankieromgeving.

Gezien het gering aantal gebruikers van FINBOX is deze dienstverlening door de banken inmiddels bijna geheel stopgezet.

Ook binnen de Benchmark vanaf 2012 is de vraagstelling m.b.t. het gebruik van digitale verzending van aanslagbiljetten (FINBOX) opgenomen. Het geringe aantal gebruikers van de digitale verzending van aanslagbiljetten door middel van dit product was ook goed waarneembaar, zie hiervoor onderstaand overzicht uit de Benchmark 2014.

Grafiek 10b: Aantal digitale aanslagen 2014



In 2015 zijn de eerste ervaringen door een aantal organisaties opgedaan met het “verzenden” van aanslagbiljetten via Mijn Overheid, hetgeen ook te constateren is in grafiek 10a. Landelijk waren er begin 2016 ruim 5 miljoen burgers aangesloten op Mijn Overheid en de verwachting is dat de komende jaren nog verder zal gaan toenemen.

Binnen de Benchmark zullen we deze ontwikkeling blijven volgen, waarbij we ook nader zullen inzoomen op welke wijze de diverse organisaties gebruik maken van Mijn Overheid. We zullen dus ook voor dit product op zoek gaan naar de “good practices”.

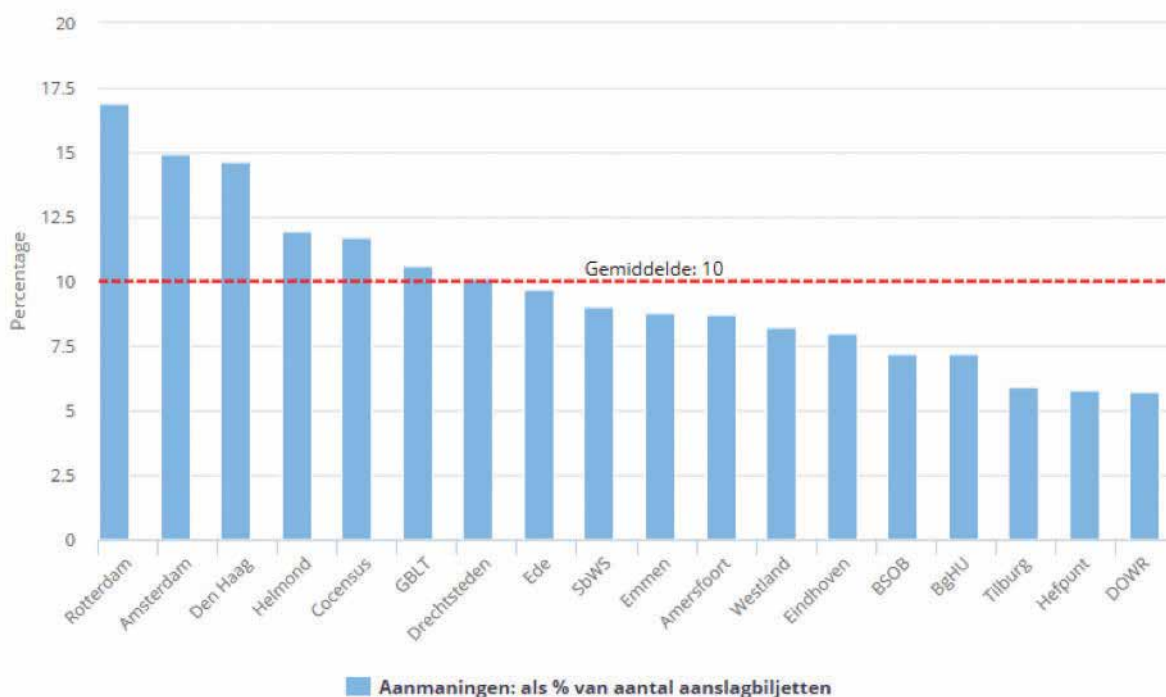
Aanmaning

Wanneer het verschuldigde aanslagbedrag niet of niet volledig binnen de gestelde betaaltermijnen op het aanslagbiljet wordt voldaan volgt de eerste daad van vervolging. Deze vervolging start met het versturen van een aanmaning. De aanmaning is niet gratis. Afhankelijk van de hoogte van het openstaande bedrag wordt € 7 of € 15 in rekening gebracht.

Lokale overheden hebben de vrijheid de belastingschuldige eerst een kosteloze betalingsherinnering te sturen. Het verzenden van een betalingsherinnering is in eerste instantie ingesteld om belastingschuldigen een laatste (kosteloze) kans te geven de betalingsverplichting na te komen. De kosteloze herinnering kan ook benut worden om onderscheid te maken tussen de 'vergeetachtige' en de wanbetaler. De 'vergeetachtige' krijgt een herinnering, de wanbetaler (bijvoorbeeld meer jaren slecht betaalgedrag) direct een aanmaning. Dit beleid maakt onderscheid tussen begrip en aandacht voor de welwillende belastingschuldige en passende invorderingsmaatregelen bij de wanbetaler.

De kosteloze betalingsherinnering heeft wel gevolgen voor het kostenaspect van de organisatie, omdat geen vervolgingskosten in rekening gebracht worden.

Grafiek 29: Aantal aanmaningen als percentage van aantal aanslagbiljetten

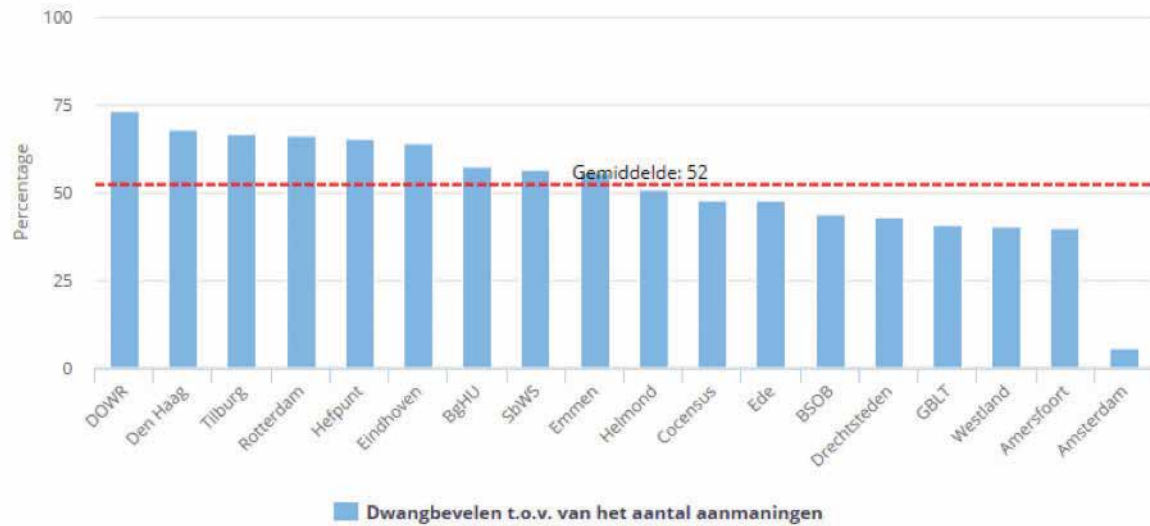


Het aantal aanmaningen dat een deelnemer jaarlijks verstuurt, wordt sterk beïnvloed door verschillende factoren zoals de sociale structuur van het verzorgingsgebied, de economische omstandigheden en de soort belastingen die een deelnemer heeft. Zo is bekend dat voor de naheffingen parkeerbelasting relatief veel aanmaningen worden verzonden omdat er vaak veel weerstand is tegen het betalen van deze naheffingen.

Het moment waarop de aanmaning wordt verzonden kan ook invloed hebben op de aantallen. Hoe eerder de invordering na het verstrijken van de laatste betaaltermijn wordt opgestart, des te groter het aantal aanmaningen. Belastingsschuldigen hebben dan geen gelegenheid om het verschuldigde bedrag een maandje later te betalen zonder dat er een aanmaning in de brievenbus valt. Deelnemers die gebruik maken van termijnvervolgging sturen, als geen of geen volledige betaling ontvangen is, na het verstrijken van één van de betaaltermijnen een aanmaning. In deze situatie kunnen meerdere aanmaningen voor één aanslag worden verzonden. Ook het aantal betaaltermijnen dat wordt toegekend aan de aanslag en het voorafgaand aan de aanmaning versturen van de kosteloze herinnering heeft invloed op het aantal aanmaningen dat jaarlijks wordt verzonden.

Dwangbevel

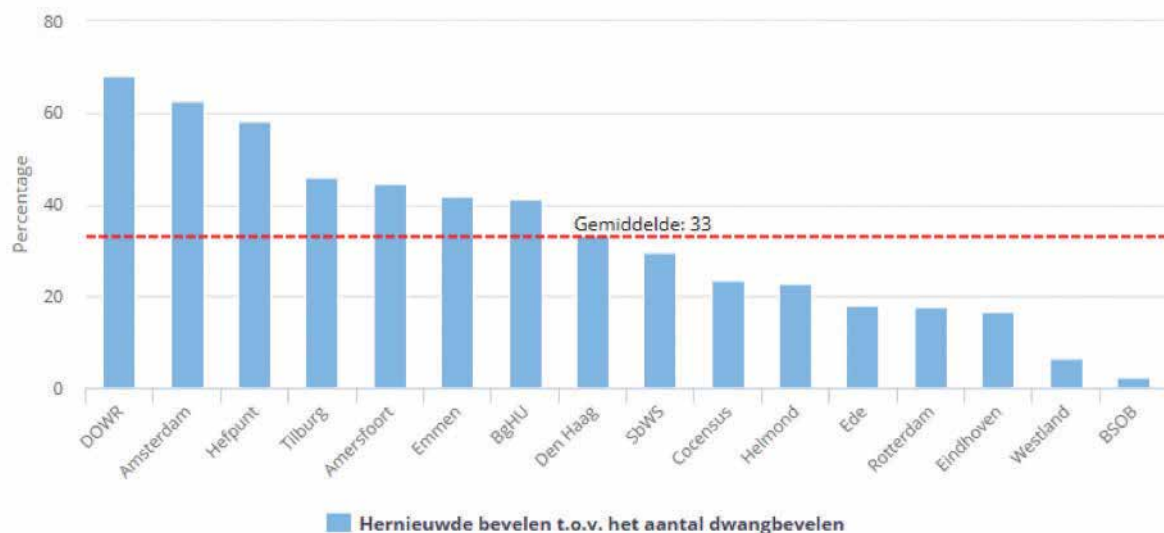
Grafiek 30: Aantal dwangbevelen als percentage van het aantal aanmaningen



De toelichting die is gegeven bij grafiek 29 is in hoofdlijn ook van toepassing op grafiek 30. Uit de grafiek blijkt dat voor gemiddeld 52% van de verzonden aanmaningen een dwangbevel volgt.

Hernieuwd bevel

Grafiek 31: Aantal hernieuwde bevelen als percentage van het aantal dwangbevelen



In grafiek 31 komen de samenwerkingsverbanden GBLT en Drechtsteden niet voor. De oorzaak ligt in het feit dat er geen data met betrekking tot het aantal hernieuwde bevelen is aangeleverd.

De toelichting die is gegeven bij grafiek 29 is op onderdelen ook van toepassing op grafiek 31. Uit de grafiek blijkt dat voor gemiddeld een derde van de uitgevaardigde (post)dwangbevelen een hernieuwd bevel tot betaling aan de belastingsschuldige wordt betekend door de belastingdeurwaarder.

Een ander belangrijk element dat het aantal hernieuwde bevelen kan beïnvloeden is de wijze waarop het invorderingsproces binnen een organisatie is ingericht. Er zijn organisaties die eerst de vordering op grond van artikel 19 IW (de zo genaamde loonvordering of overheidsvordering) inzetten als dwanginvorderingsmaatregel. Voor het toepassen van artikel 19 IW is het door de belastingdeurwaarder betekend hernieuwd bevel tot betaling geen vereiste.

Wanneer de vordering op grond van artikel 19 IW geen betaling van de openstaande belastingsschuld oplevert wordt alsnog overgaan tot het betekenen van een hernieuwd bevel. Met het betekend hernieuwd bevel tot betaling kunnen verdere executoirale maatregelen worden genomen.

Er zijn organisaties die doelbewust er voor kiezen om na het dwangbevel eerst het hernieuwde bevel tot betaling te laten betekenen door de belastingdeurwaarder. Als (volledige) betaling van de belastingsschuld uitblijft wordt alsnog overgaan tot het doen van een vordering op grond van artikel 19 IW. De reden hiervan kan zijn dat een organisatie er niet voor kiest om direct na het dwangbevel een derde (bv werkgever) te confronteren met een beslaglegging maar eerst verhaal gaat zoeken (beslagleggen) bij de belastingsschuldige zelf.

6.3 Oninbaar nader toegelicht

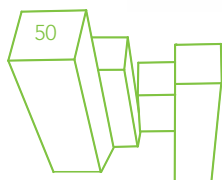
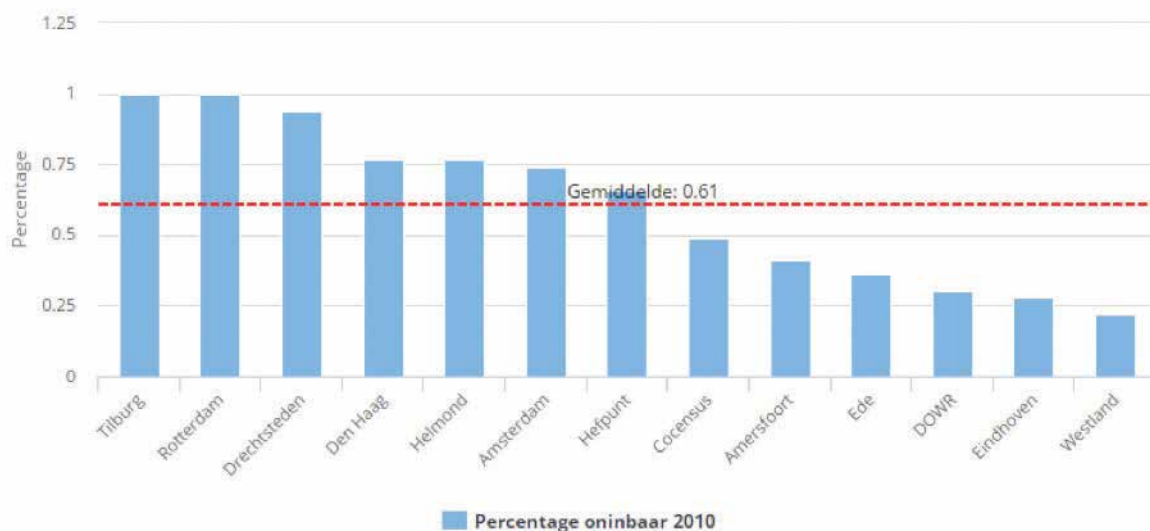
Tijdens het invorderingsproces kan op ieder moment blijken dat, door uiteenlopende oorzaken, het niet mogelijk is om de verschuldigde belasting of het restant hiervan te innen.

Het college van burgemeester en wethouders kan, op voorstel van de ambtenaar belast met de invordering, een openstaande belastingaanslag geheel of gedeeltelijk oninbaar verklaren. Het daartoe strekkende besluit ontheft de ambtenaar belast met de invordering van de verplichting verdere pogingen tot invordering te doen.

De voornaamste redenen voor het oninbaar verklaren van belastingvorderingen zijn:

- De belastingschuldige is vertrokken onbekend waarheen zonder achterlating van voor beslag vatbare zaken;
- De belastingschuldige is overleden en de erfgenamen zijn niet te achterhalen of hebben de erfenis verworpen;
- Als de belastingschuldige na rechtelijke uitspraak in de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen terecht komt;
- Als het faillissement van de belastingschuldige is uitgesproken of het faillissement is opgeheven wegens gebrek aan baten;
- Indien akkoord is gegaan met een schuldsaneringsvoorstel tegen finale kwijting van de vordering;
- Uit onderzoek is gebleken dat de belastingschuldige geen verhaal biedt. Dit betekent dat de belastingschuldige onvoldoende inkomen heeft en de bezittingen een minimale waarde hebben en hier geen verandering in wordt verwacht;
- De invordering is niet rendabel. De kosten die gemaakt moeten worden om (het restant van) de aanslag in te vorderen staan in geen verhouding tot de opbrengst.

Grafiek 44: Percentage oninbaar



In grafiek 44 wordt het percentage oninbaar getoond van de deelnemers die in staat waren de gevraagde gegevens met betrekking tot het heffingsjaar 2010 in te vullen. In de grafiek ontbreken de deelnemers GBLT, BGHU, SbWS, Emmen en BSOB. De oorzaak hiervan ligt in het ontbreken van gegevens met betrekking tot de opgelegde en oninbaar verklaarde bedragen over het heffingsjaar 2010. Er zijn samenwerkingsverbanden die in 2010 geen aanslagoplegging en invorderingsactiviteiten verrichtten omdat zij destijds nog niet waren opgericht.

Iedere deelnemer is vrij een eigen beleid te voeren met betrekking tot het oninbaar verklaren van belastingvorderingen. Zo zijn er deelnemers die bijvoorbeeld bij een uitgesproken faillissement de vorderingen van de belastingschuldige direct oninbaar leiden, terwijl een ander dat pas doet nadat het faillissement is opgeheven.

Het percentage oninbaar kan sterk beïnvloed worden door:

- sociale structuur van de gemeente of samenwerkingsverband;
- soort belastingen dat geheven wordt (bv parkeerbelasting in relatie tot buitenlandse kentekens);
- faillissement(en) van grote ondernemingen;
- snelheid waarmee het invorderingsproces wordt opgestart;
- sturing op de invordering van grote bedragen.

Uitgangspunt voor de opbouw van grafiek 44 is het oninbaar verklaarde bedrag over het heffingsjaar 2010 afgezet tegen het bedrag dat aan belastingaanslagen over het heffingsjaar 2010 is opgelegd. Hierbij zijn de openstaande vorderingen in 2015 over het heffingsjaar 2010 als oninbaar aangemerkt, vanuit de gedachte dat deze vorderingen na het verloop van de jaren nauwelijks of niet meer in te vorderen zijn. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat het kan voorkomen dat een deelnemer bewust een vordering in de administratie aanhoudt omdat de kans dat deze wordt voldaan nog aanwezig is. Een voorbeeld hiervan kan zijn dat een vordering op uitstel van betaling is gezet vanwege een beroepsprocedure en dat deze procedure nog niet is afgerond.

7. Een eerste verkenning voor wat betreft belastingsamenwerkingsverbanden vanuit een aantal grafieken.

Twee jaar geleden is er vanuit een aantal belastingsamenwerkingsverbanden verzocht om binnen de LVLB Benchmark beter zichtbaar te maken welke organisaties voor welke werkzaamheden het beste met elkaar vergeleken kunnen worden (clustering en typologie) met de nadruk op kosten en performance.

Met de ingebruikname van de nieuwe Benchmark applicatie kunnen we dergelijke clusteringen beter zichtbaar maken. In de Benchmark voor 2015 is een start gemaakt voor wat betreft zo'n clustering. Daar kunnen nu nog geen duidelijke conclusies uit getrokken worden, straks bij de audits over 2016 kan dat wellicht wel gedaan worden.

Hierna ziet u een aantal grafieken waarin een achttal samenwerkingsverbanden terug te vinden zijn. Gekozen is voor BGHU, BSOB en GBLT (samenwerkingsverbanden van waterschap en gemeente), Cocensus, DOWR, Drechtsteden en SBWS (samenwerkingsverbanden van gemeenten), en Hefpunt (samenwerkingsverband van Waterschappen). In alle grafieken is eenzelfde volgorde aangehouden voor deze organisaties zodat goed kan worden vergeleken hoe ze zich onderling in deze grafieken verhouden en waar zich opvallende verschuivingen voordoen.

Er is gekozen voor de volgende grafieken:

7.1 Formatieverhouding per proces

8.1 Kostenverhouding per proces

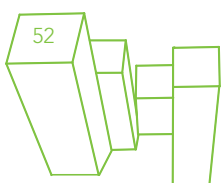
9.1 Kosten belastingorganisatie als percentage van de belastingopbrengst

9.2 Kosten belastingorganisatie per aanslagbiljet

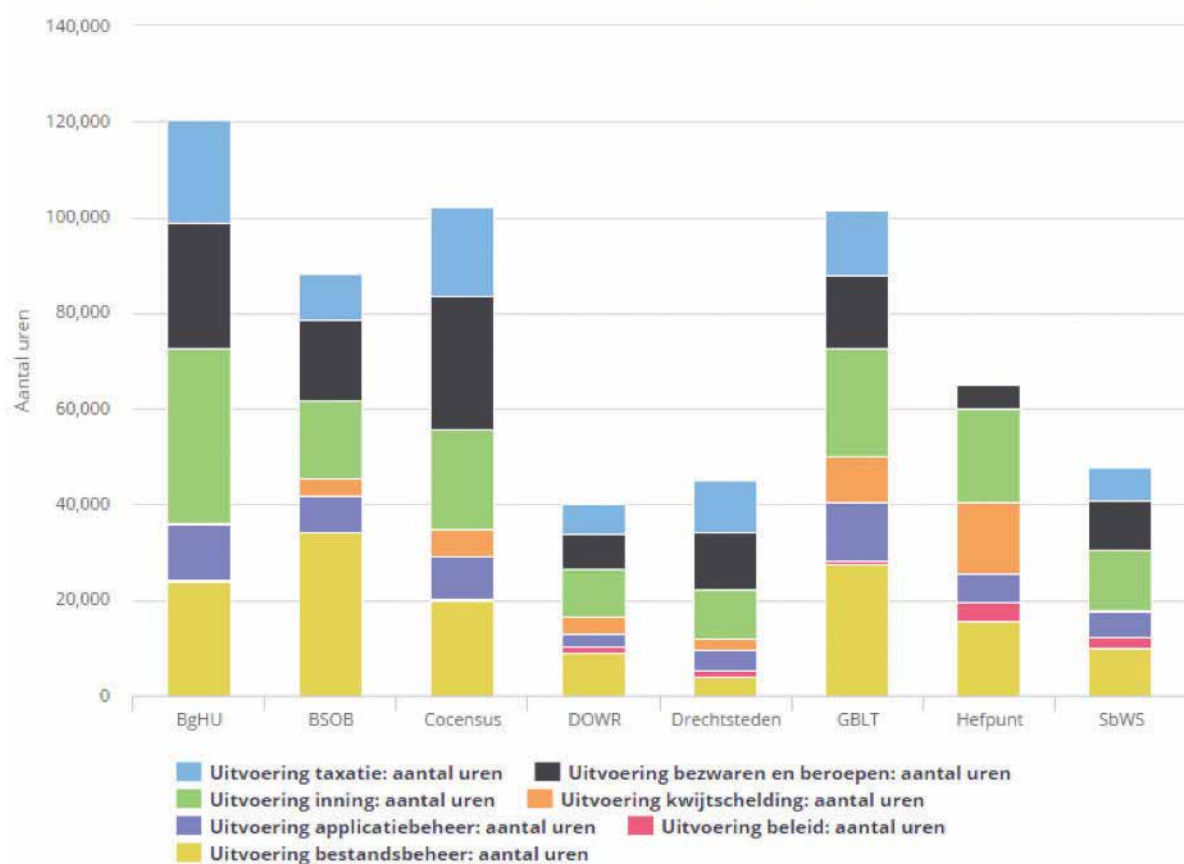
9.3 Kosten belastingorganisatie per object

In bijlage II zijn nog een groot aantal grafieken opgenomen aangaande de belastingsamenwerkingsverbanden. In sommige grafieken ontbreekt één of meerdere deelnemers daar waar er onvoldoende of geen gegevens beschikbaar zijn. Het huidige takenpakket van een belastingsamenwerkingsverband kan ook invloed hebben op de weergave binnen de grafieken. Een voorbeeld hiervan is Hefpunt aangezien deze geen werkzaamheden verrichten in het WOZ waarderingsproces.

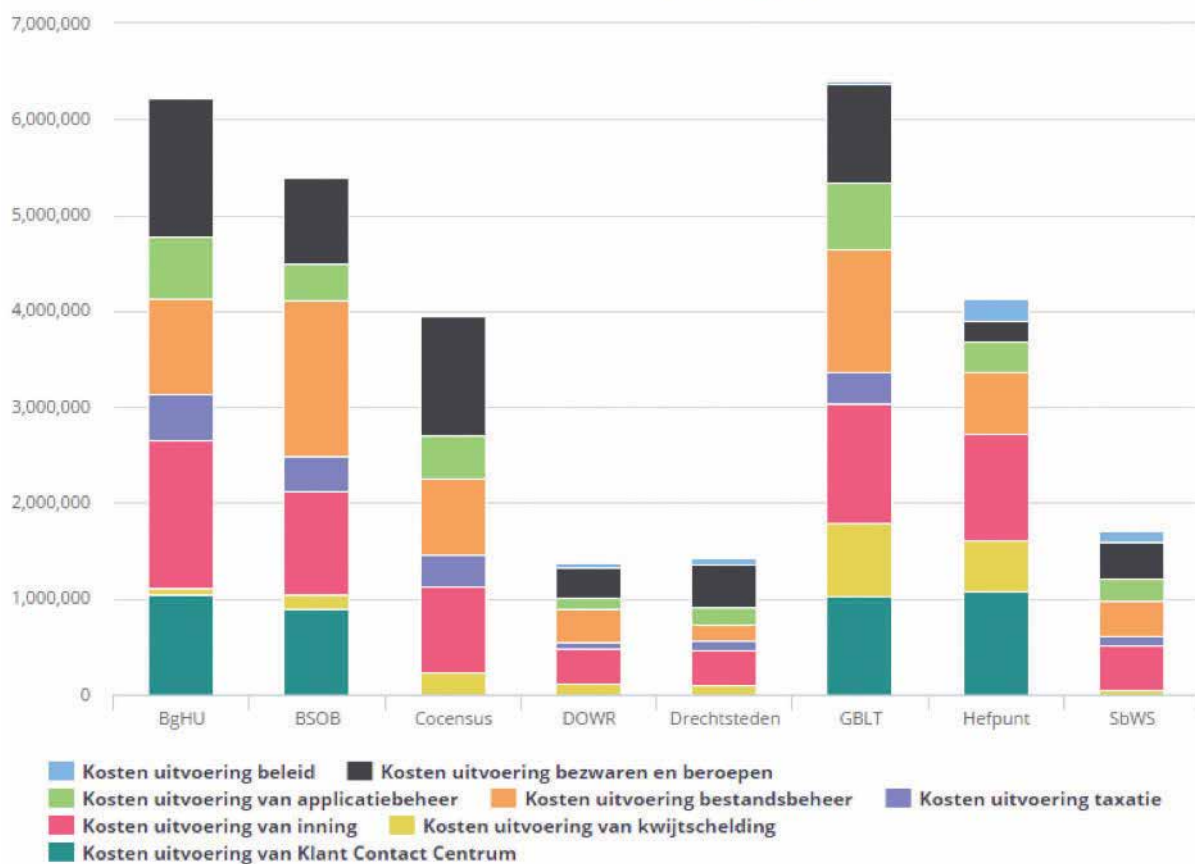
Wij hopen in 2016 meer samenwerkingsverbanden te mogen verwelkomen in de Benchmark, zodat er een betere vergelijking mogelijk is.



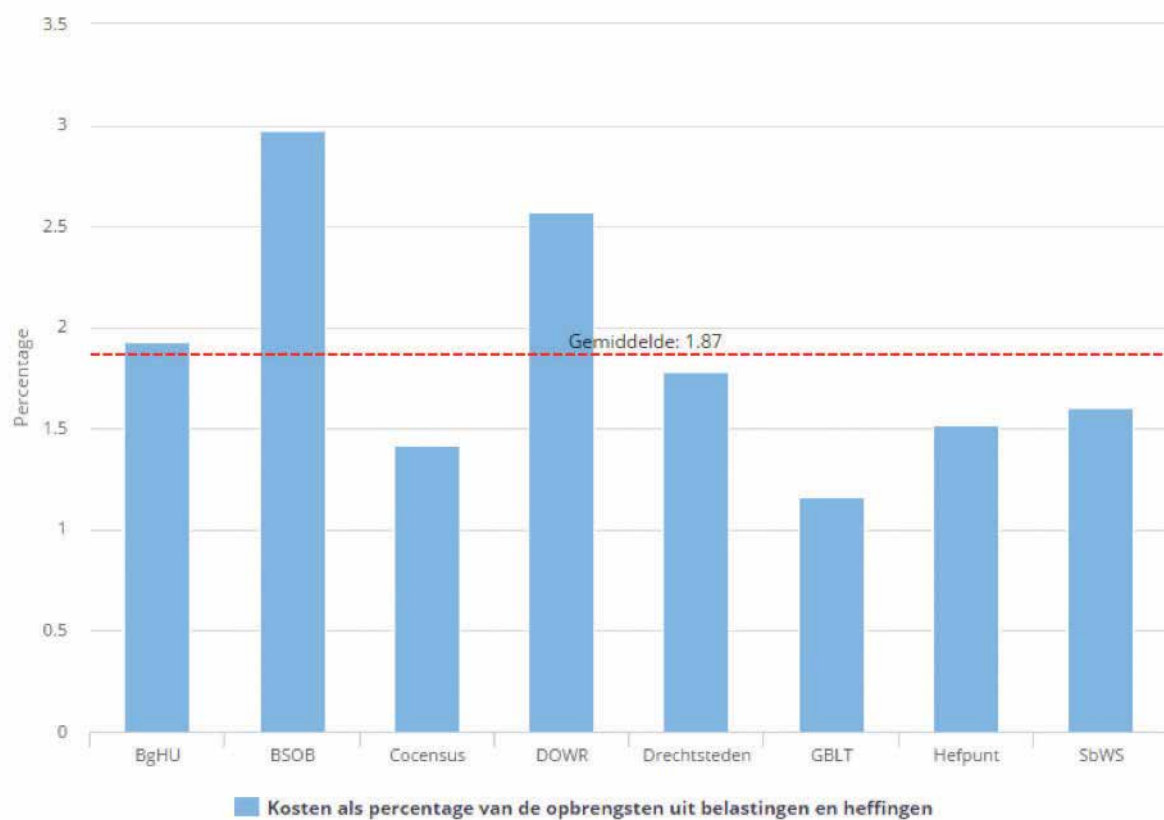
Grafiek 7.1: Formatieverhoudingen per proces



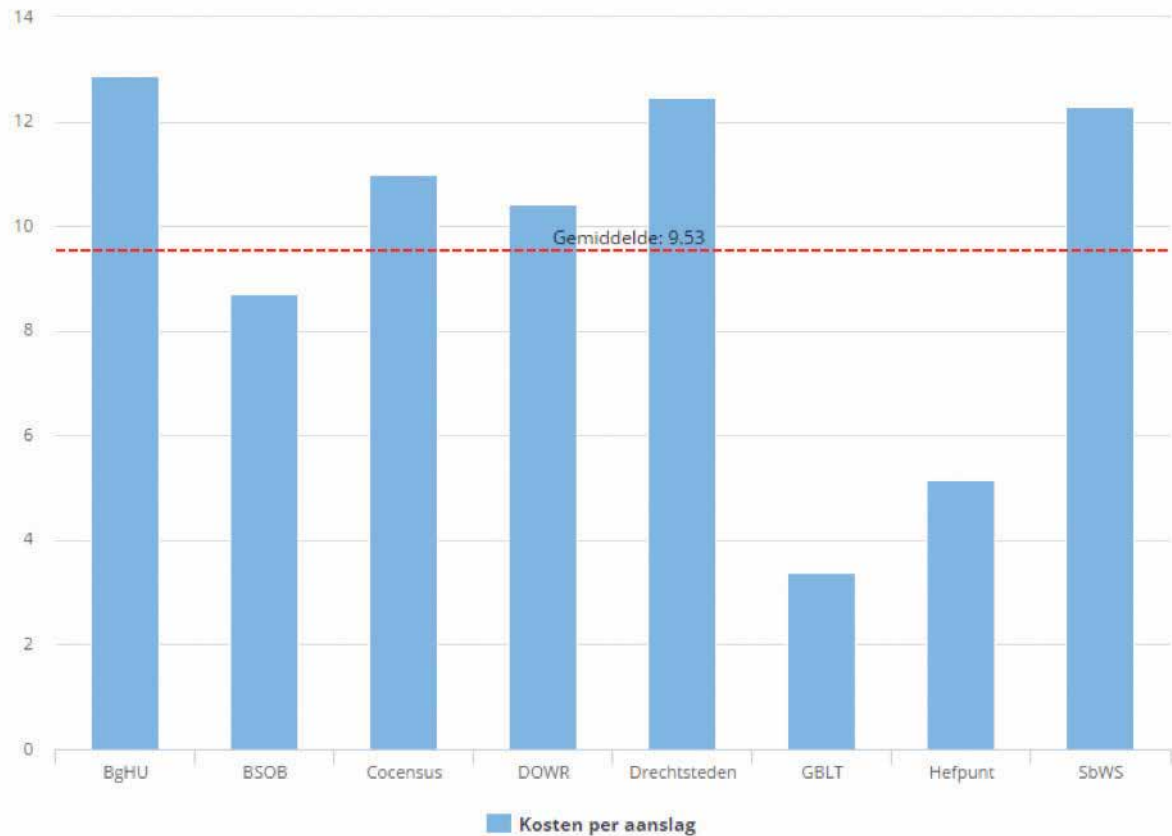
Grafiek 8.1: Kostenverhoudingen per proces



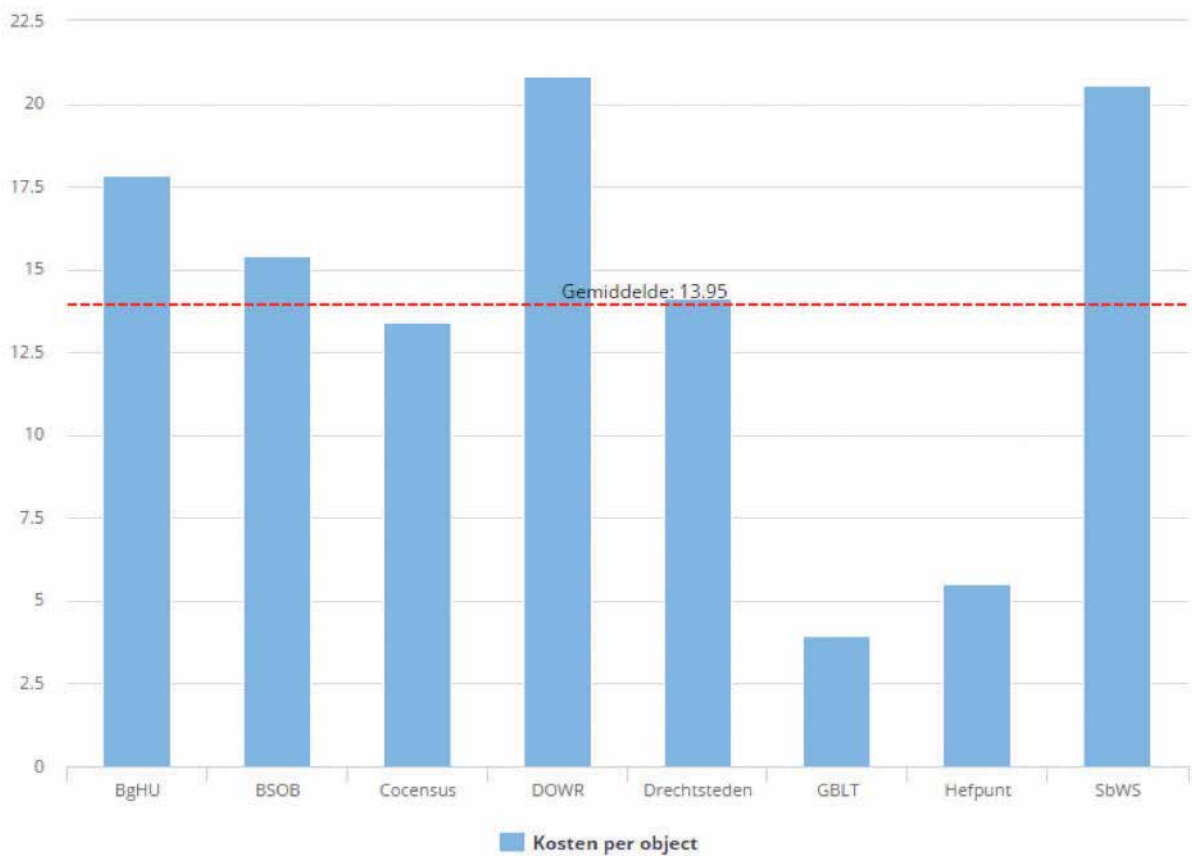
Grafiek 9.1: Kosten belastingorganisatie als percentage van de opbrengsten uit belastingen en heffingen



Grafiek 9.2: Kosten belastingorganisatie per aanslagbiljet



Grafiek 9.3: Kosten belastingorganisatie per object



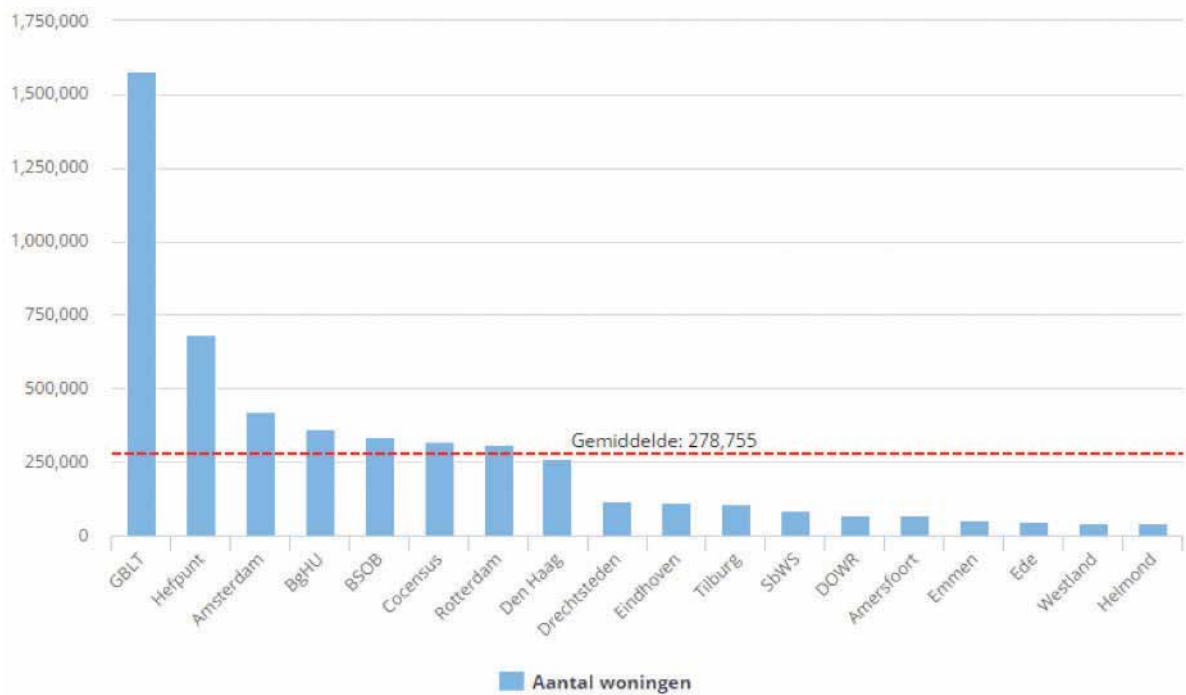
Bijlage

I Grafieken Gemeenten, Waterschappen en Samenwerkingsverbanden

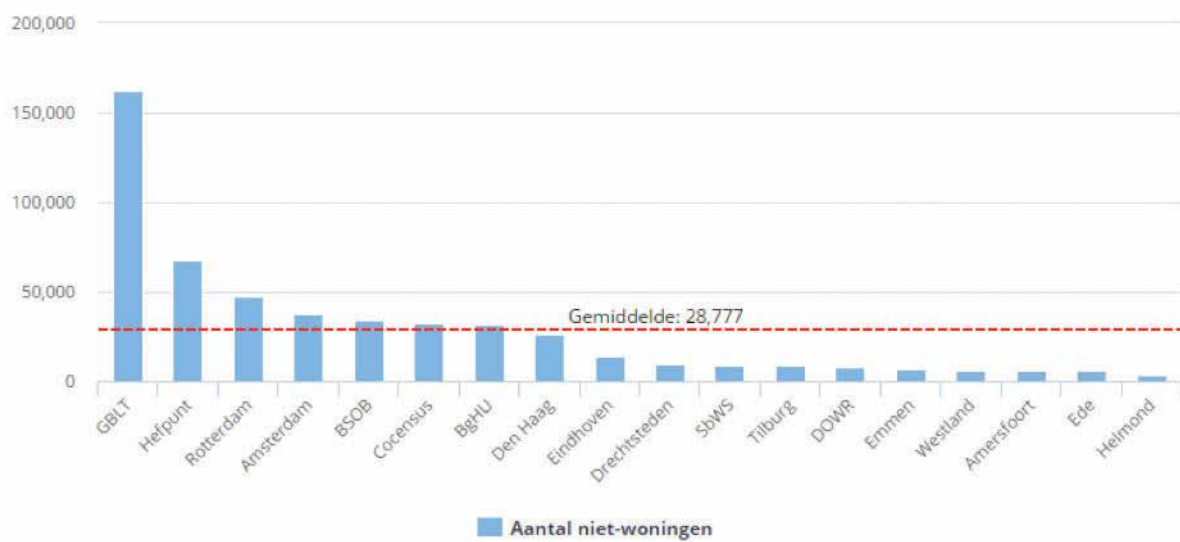
II Grafieken Samenwerkingsverbanden

I Grafieken Gemeenten, Waterschappen en Samenwerkingsverbanden

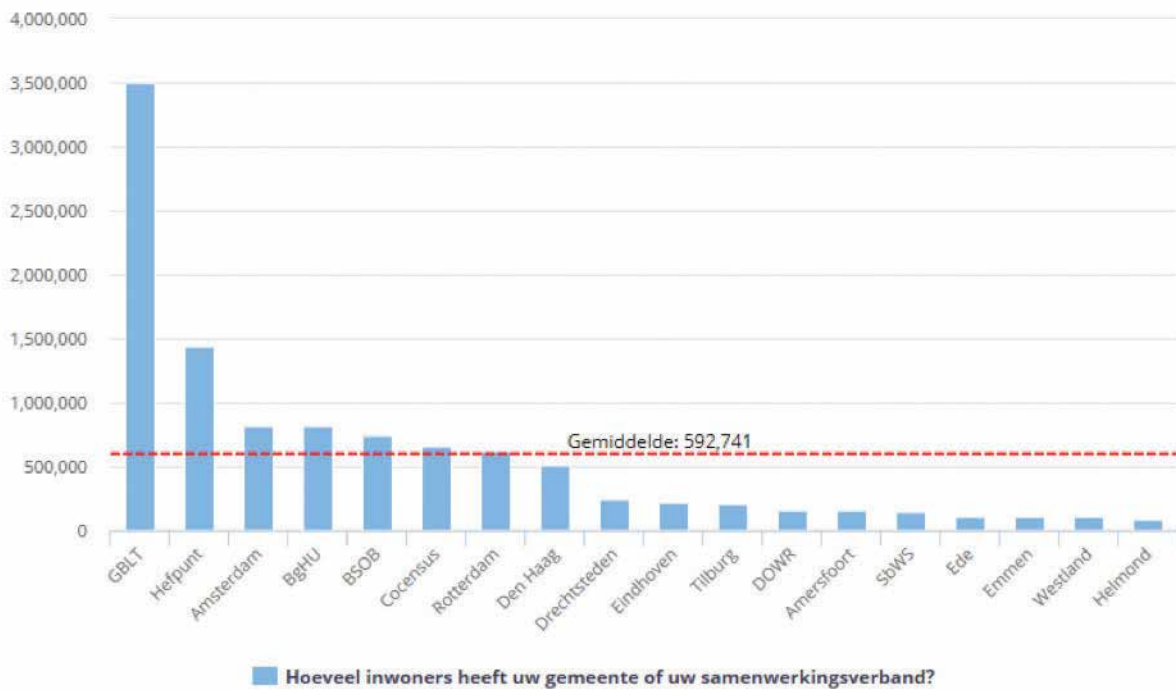
Grafiek 1a: Aantal woningen



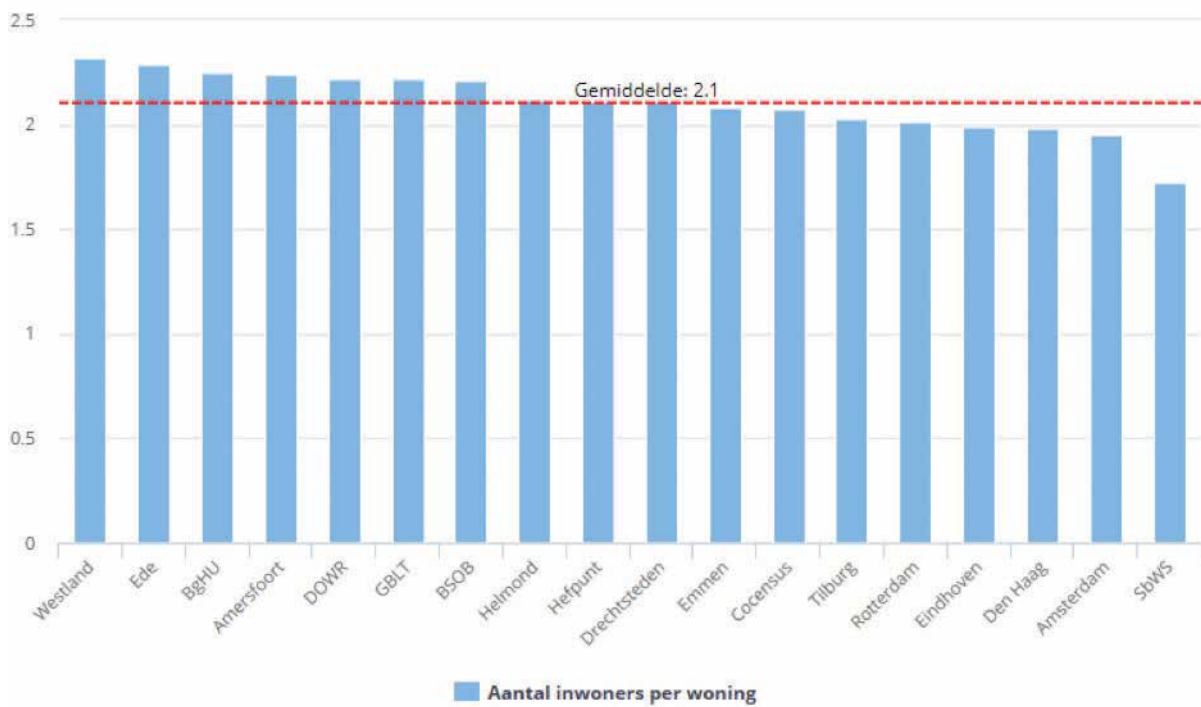
Grafiek 1b: Aantal niet-woningen



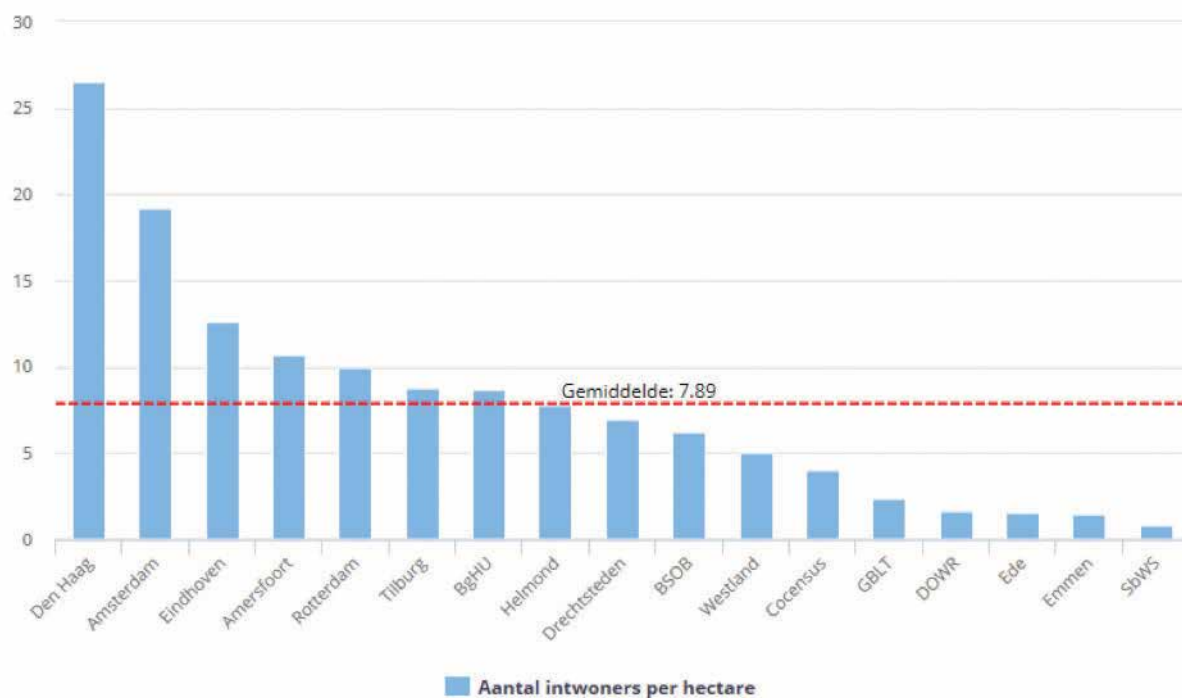
Grafiek 2: Aantal inwoners



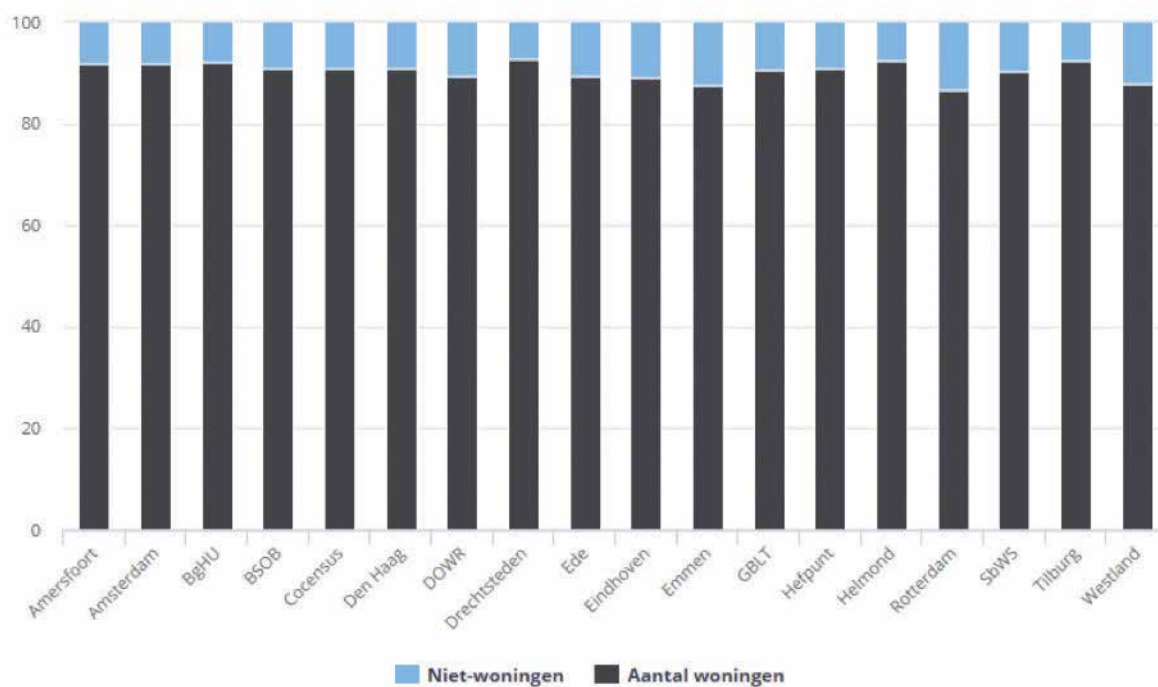
Grafiek 3: Aantal inwoners per woning



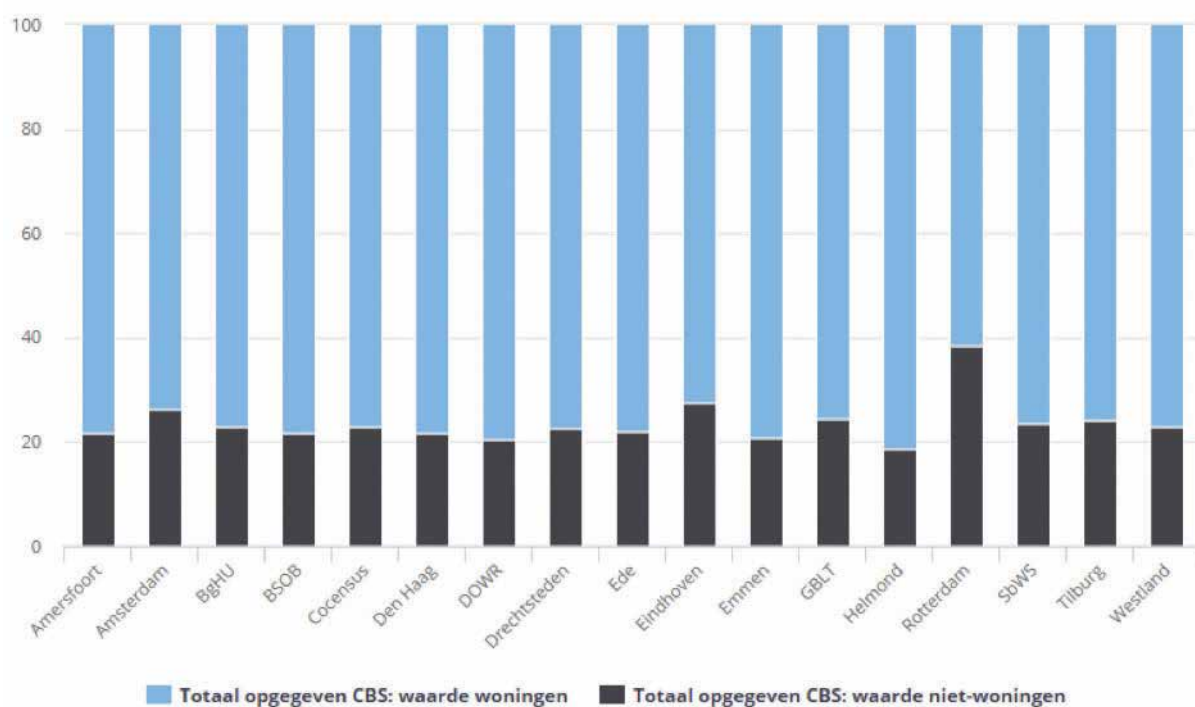
Grafiek 4: Aantal inwoners per hectare



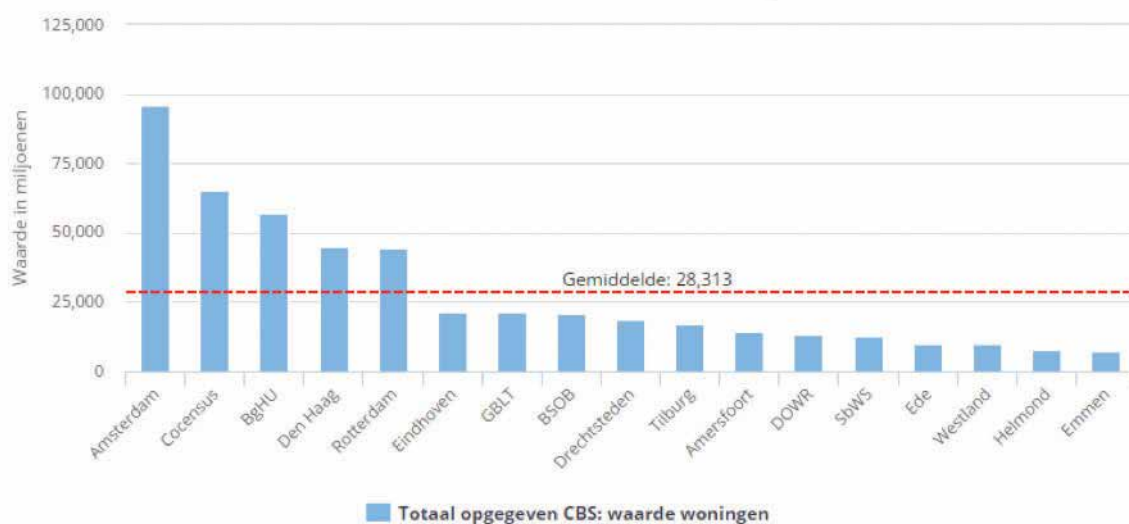
Grafiek 5: Verhouding aantal woningen en niet-woningen



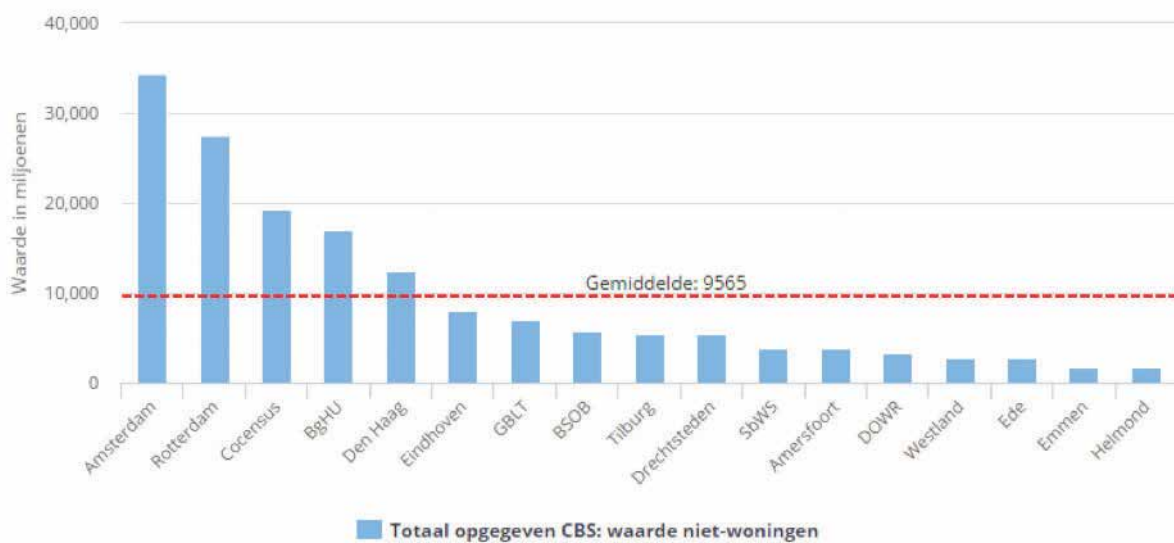
Grafiek 6.1: Verdeling waarde woningen en niet-woningen



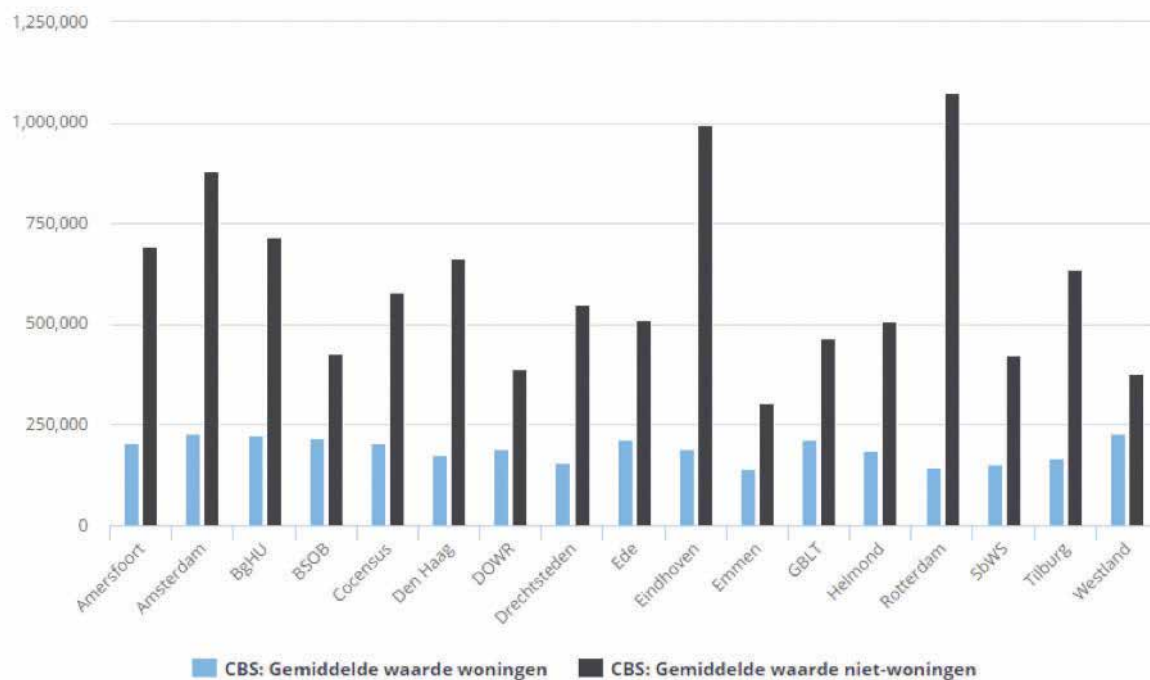
Grafiek 6.1a: Totale waarde woningen



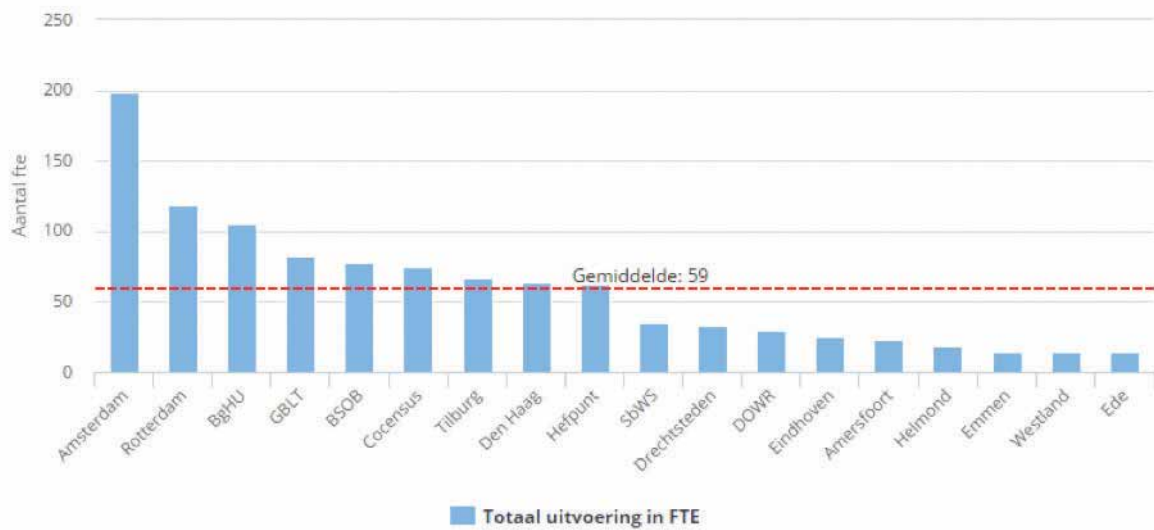
Grafiek 6.1b: Totale waarde niet-woningen



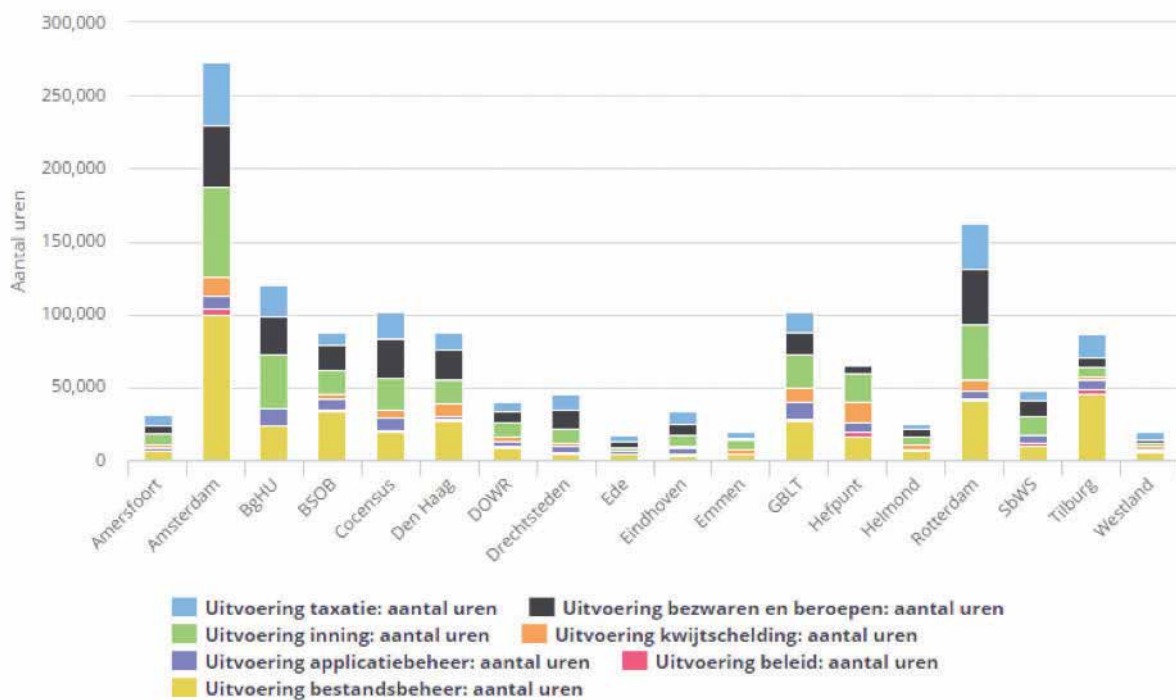
Grafiek 6.2: Gemiddelde WOZ-waarde woningen en niet-woningen



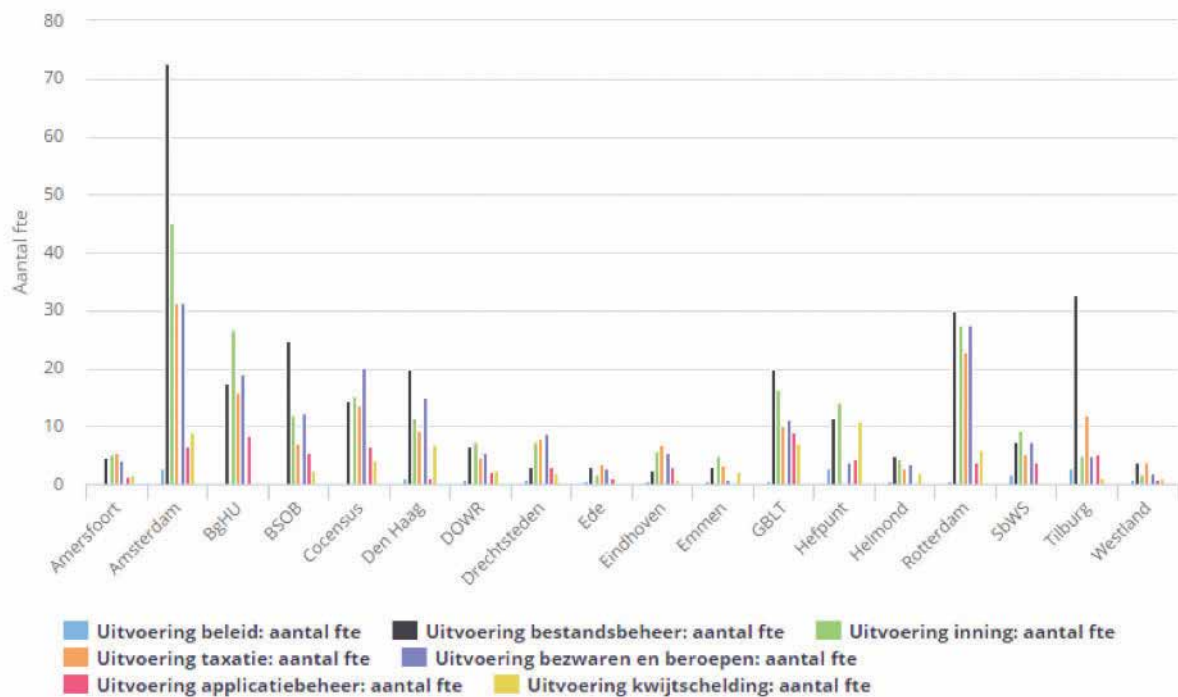
Grafiek 7: Formatie belastingproces



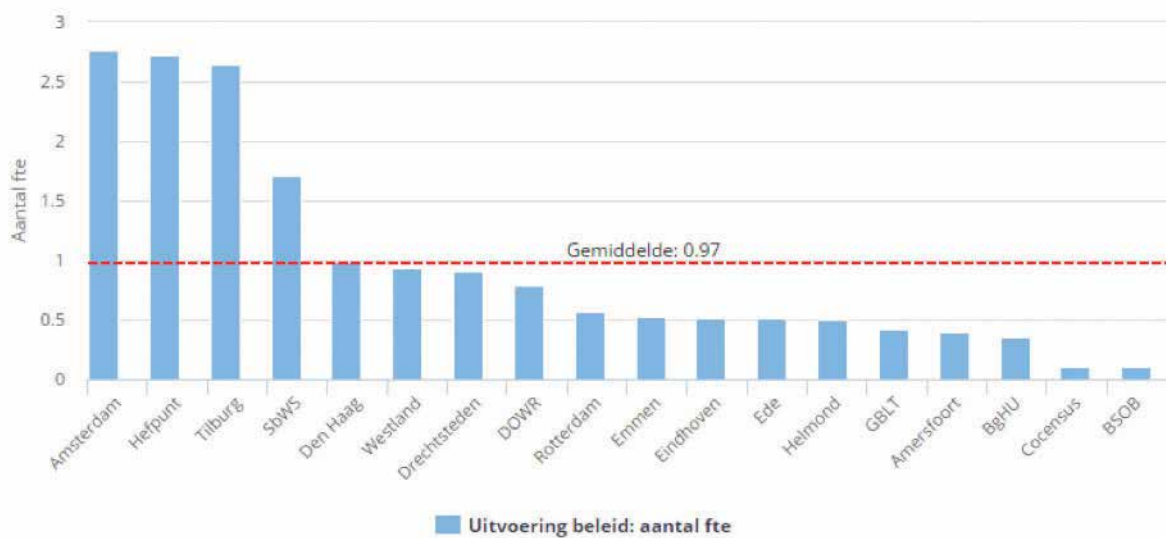
Grafiek 7.1: Formatieverhoudingen per proces



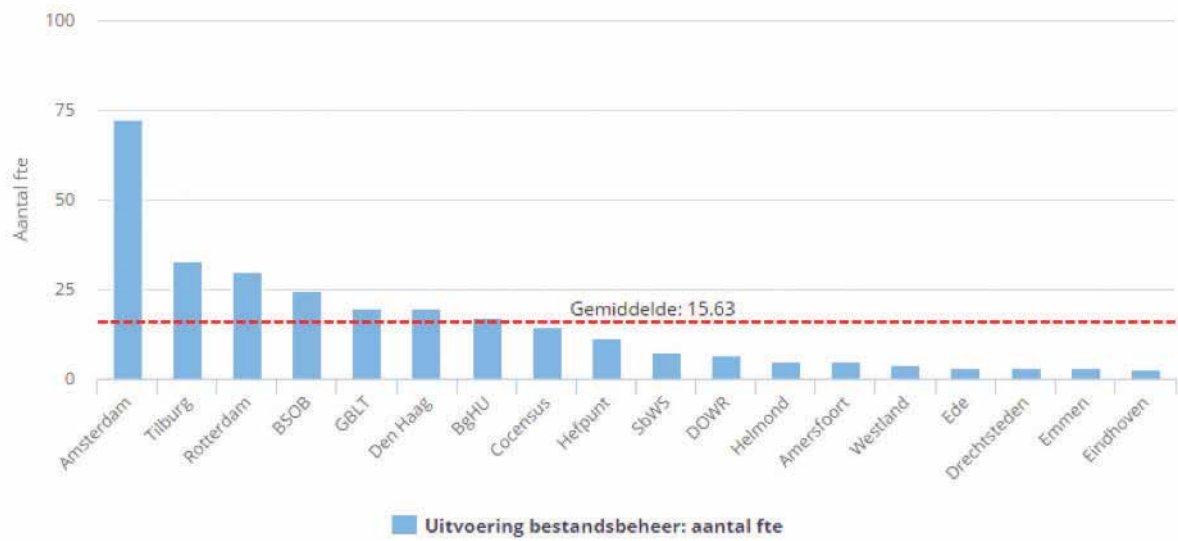
Grafiek 7.2: Formatieverhouding per proces



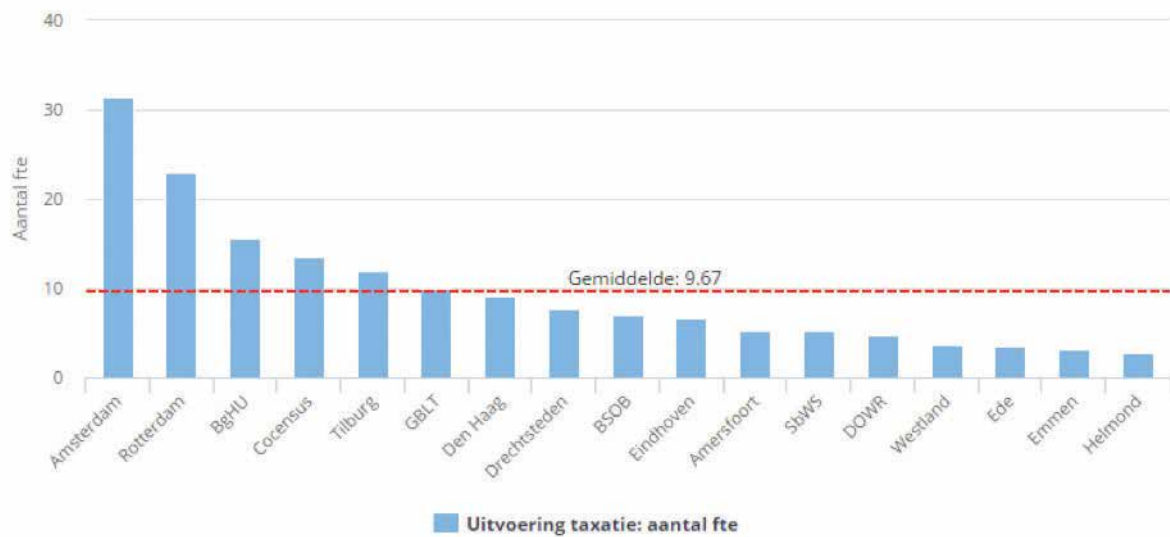
Grafiek 7a: Inzet fte beleid



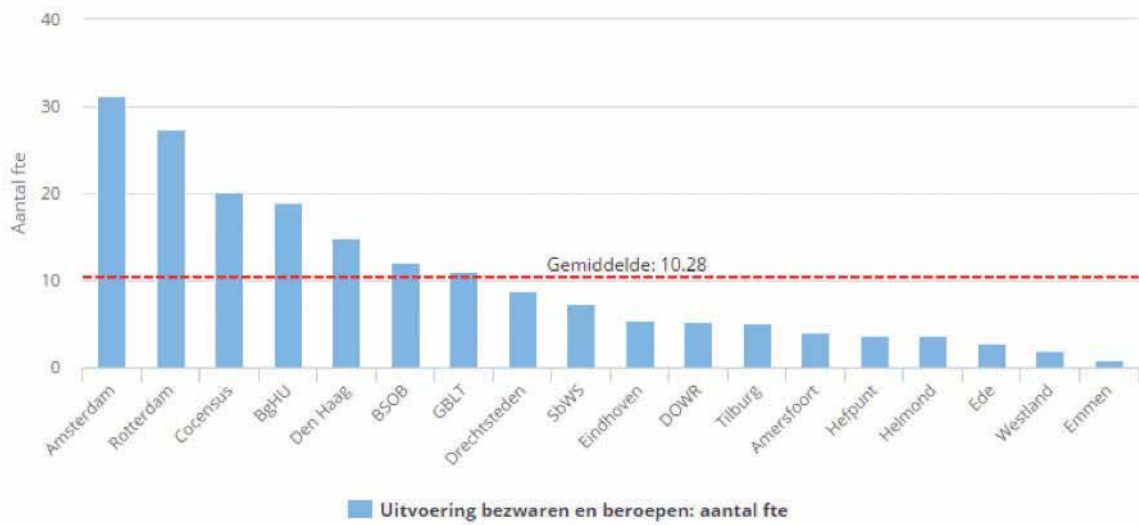
Grafiek 7b: Inzet fte bestandsbeheer



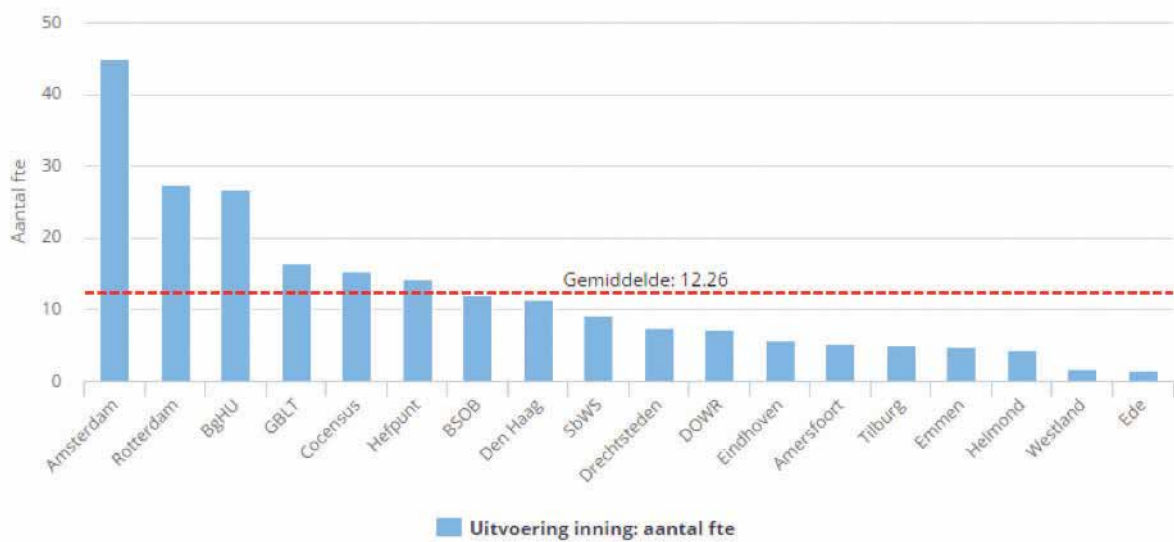
Grafiek 7c: Inzet fte taxatie



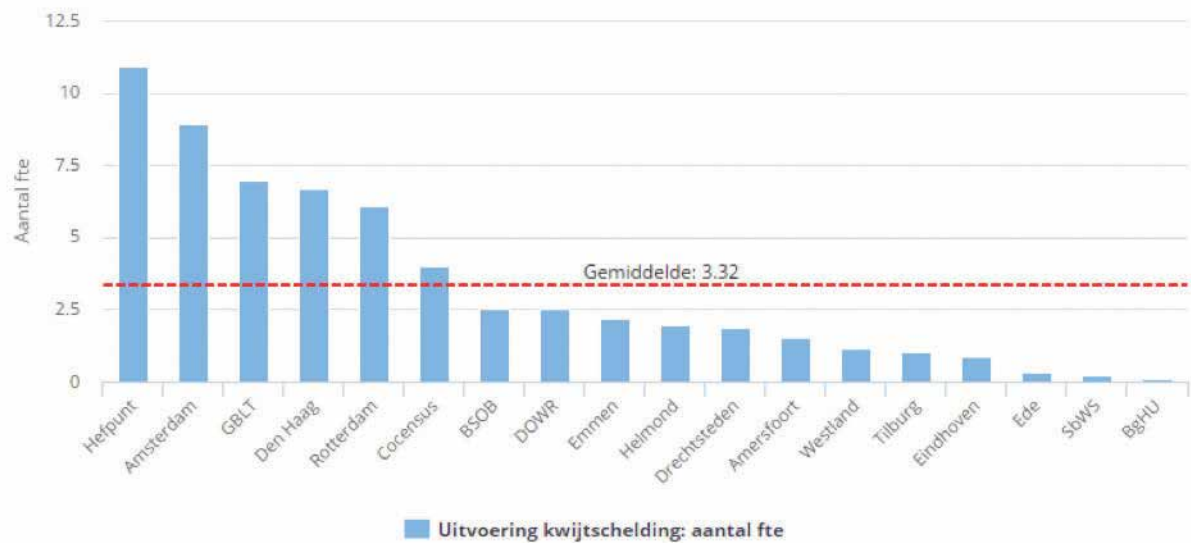
Grafiek 7d: Inzet fte bezwaar en beroep



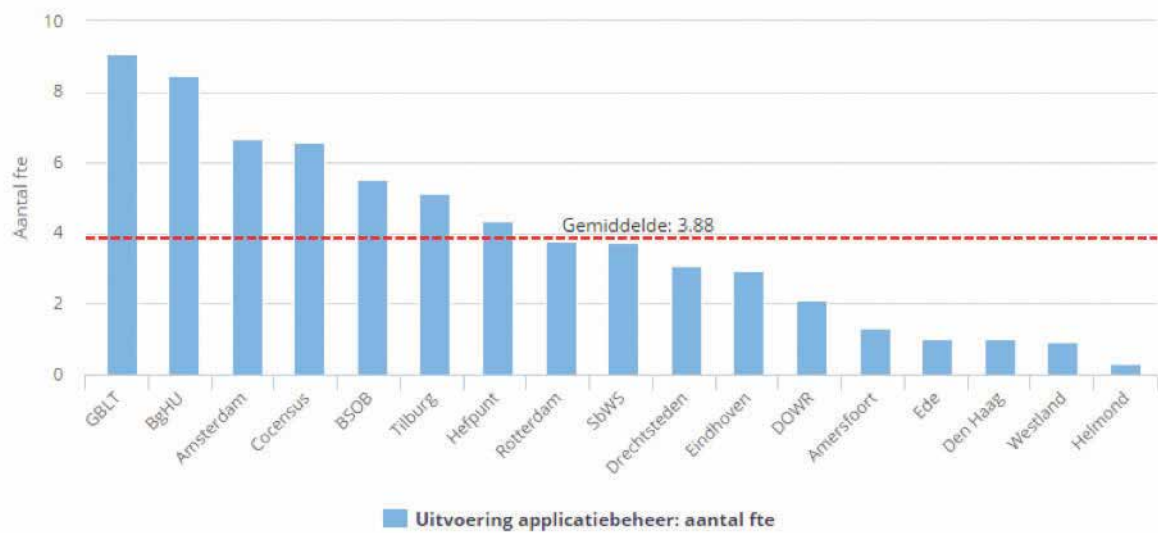
Grafiek 7e: Inzet fte inning



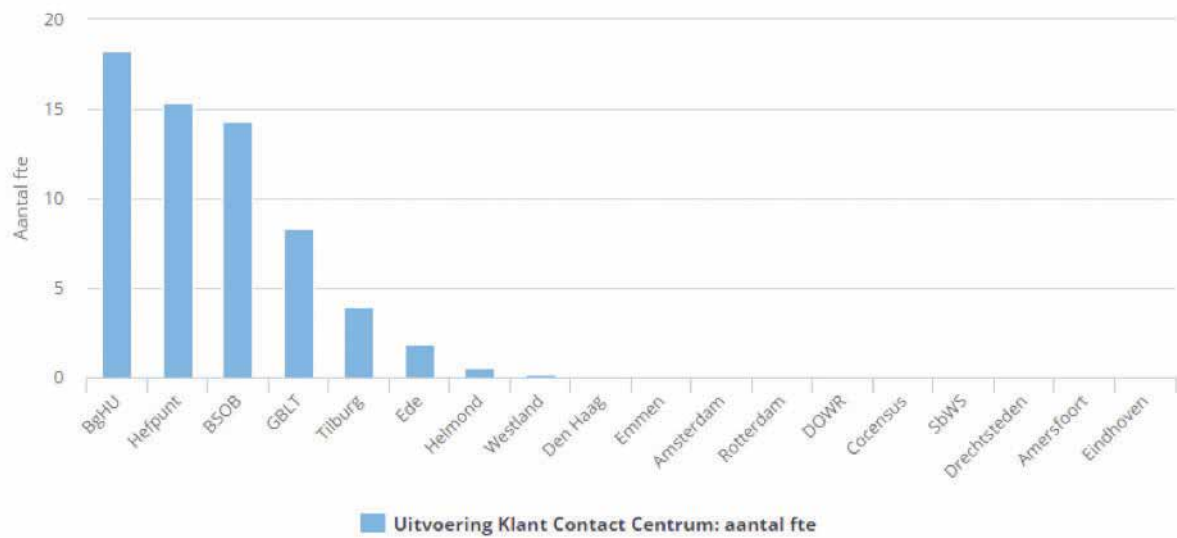
Grafiek 7f: Inzet fte kwijtschelding



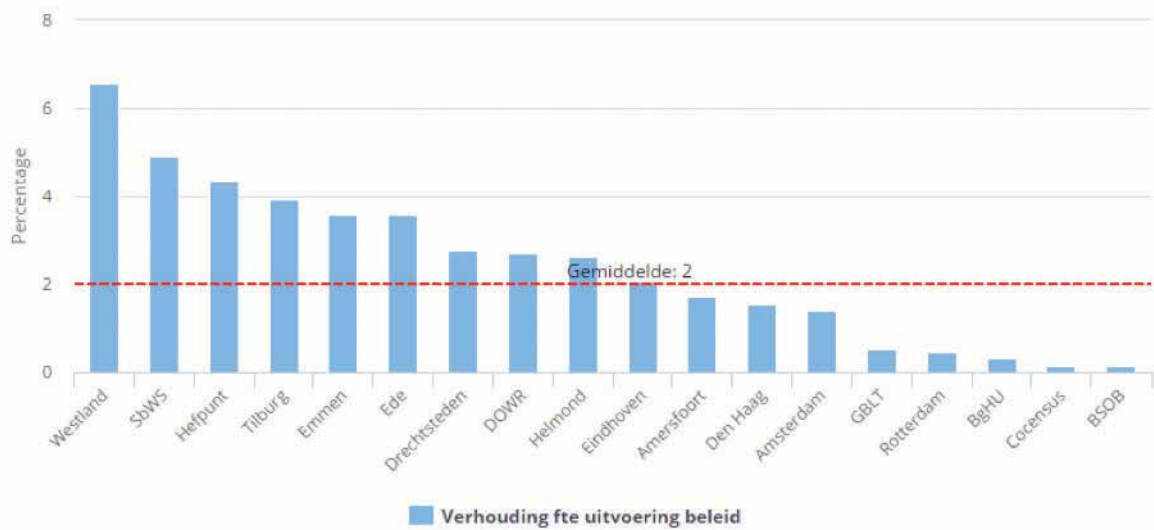
Grafiek 7g: Inzet fte applicatiebeheer



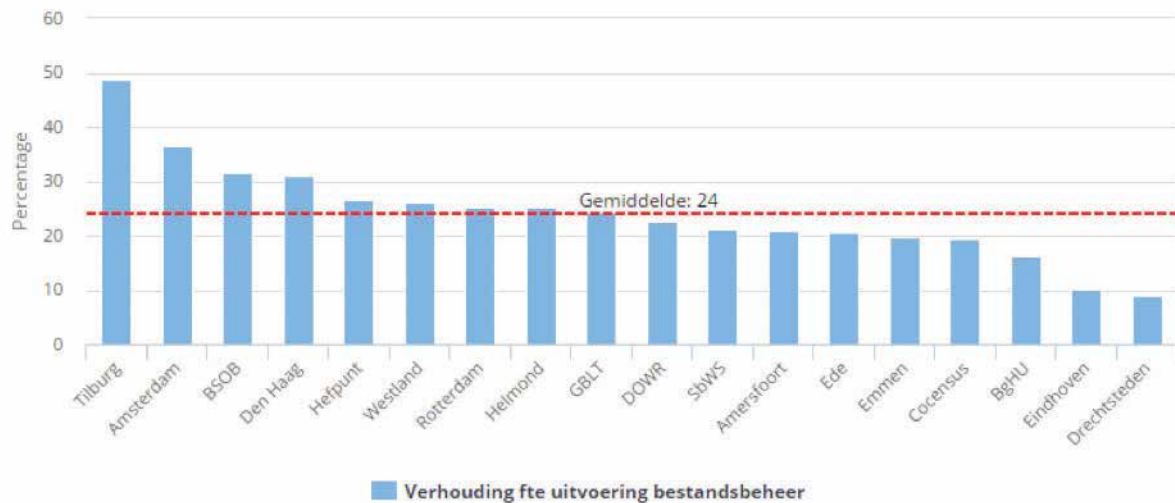
Grafiek 7h: Inzet fte KCC



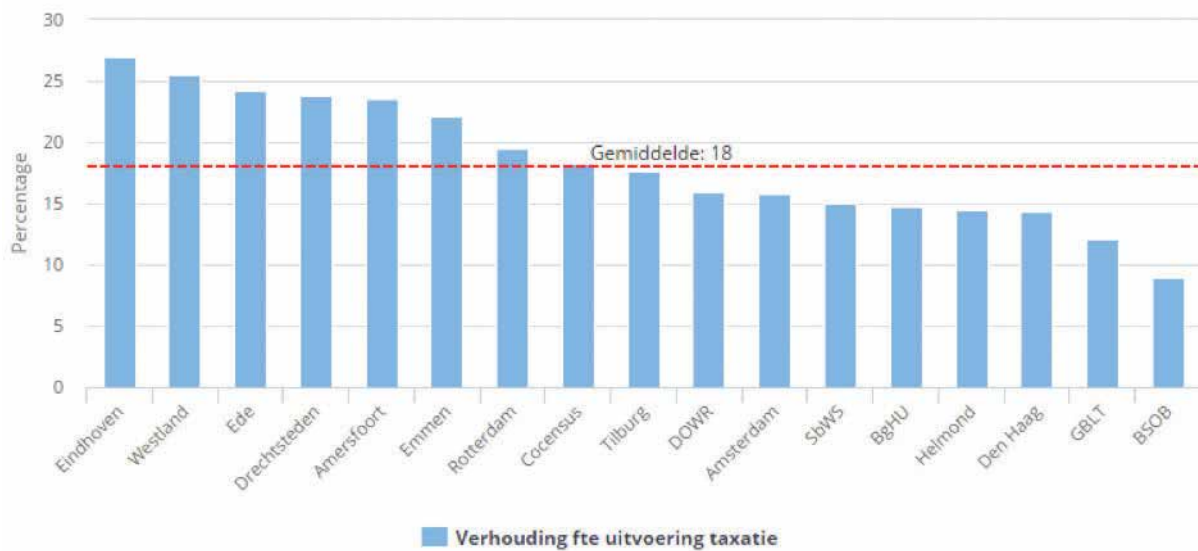
Grafiek 7i: Inzet aantal fte beleid als percentage van de totale formatie



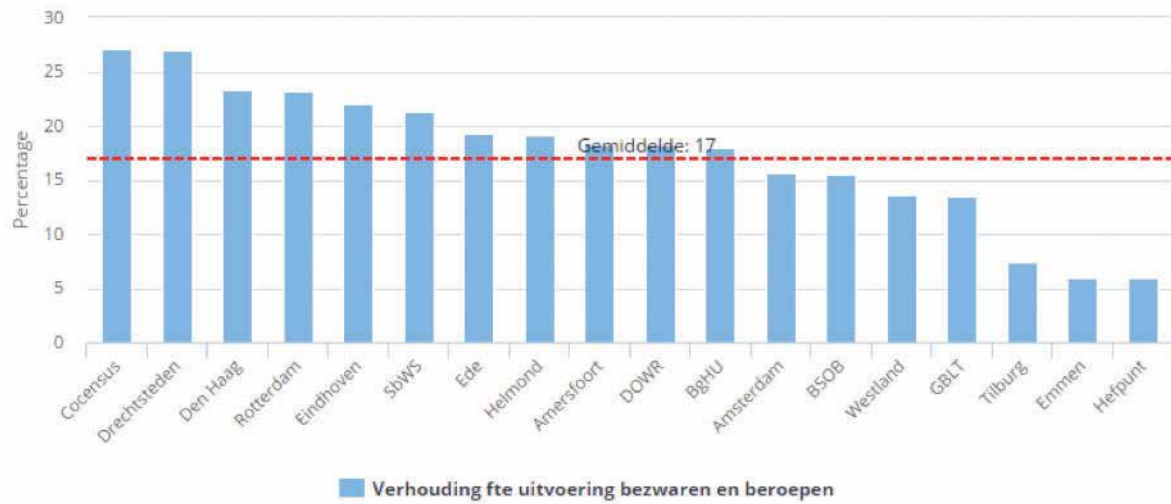
Grafiek 7j: Inzet aantal fte proces bestandsbeheer als percentage van de totale formatie



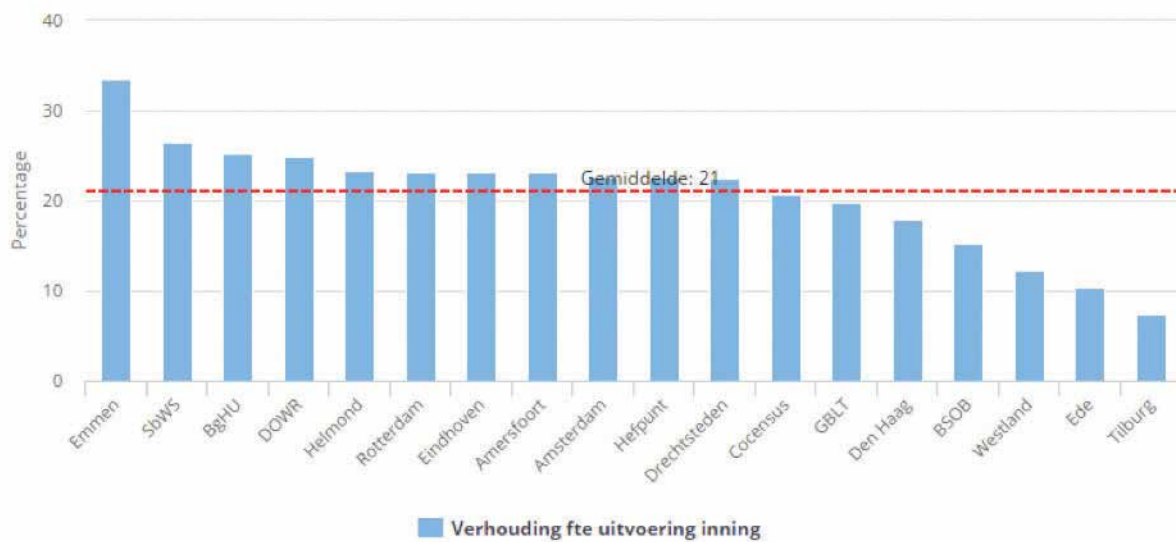
Grafiek 7k: Inzet aantal fte taxatie als percentage van de totale formatie



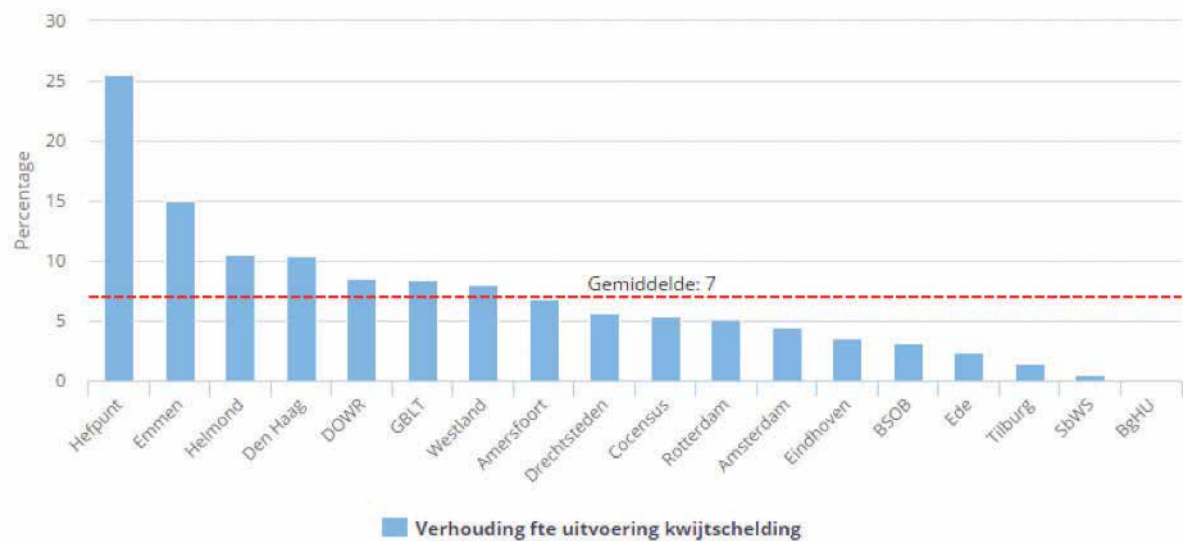
Grafiek 7l: Inzet aantal fte proces bezwaar en beroep als percentage van de totale formatie



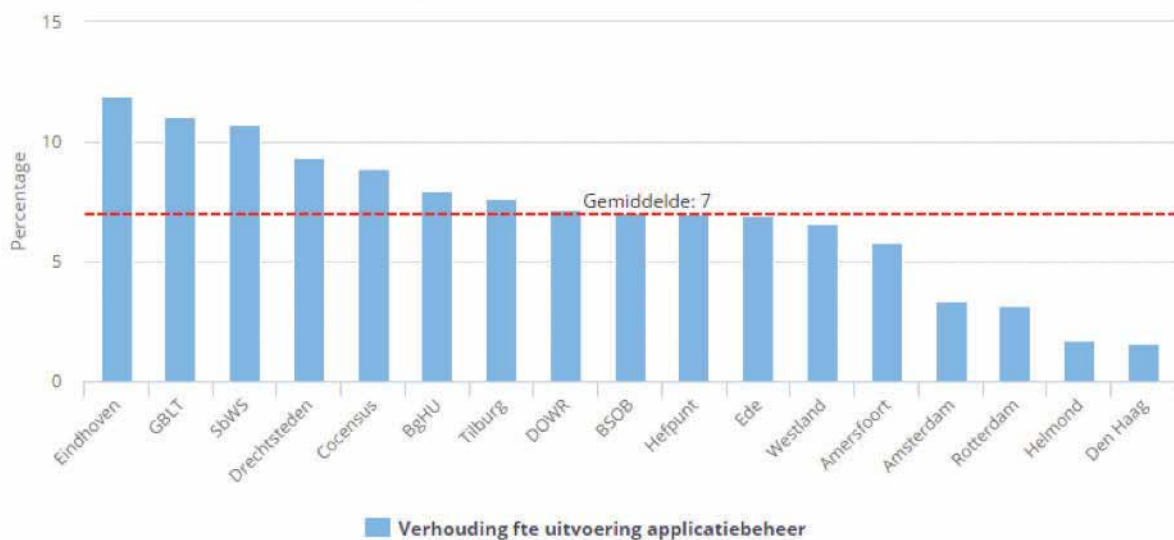
Grafiek 7m: Inzet aantal fte inningsproces als percentage van de totale formatie



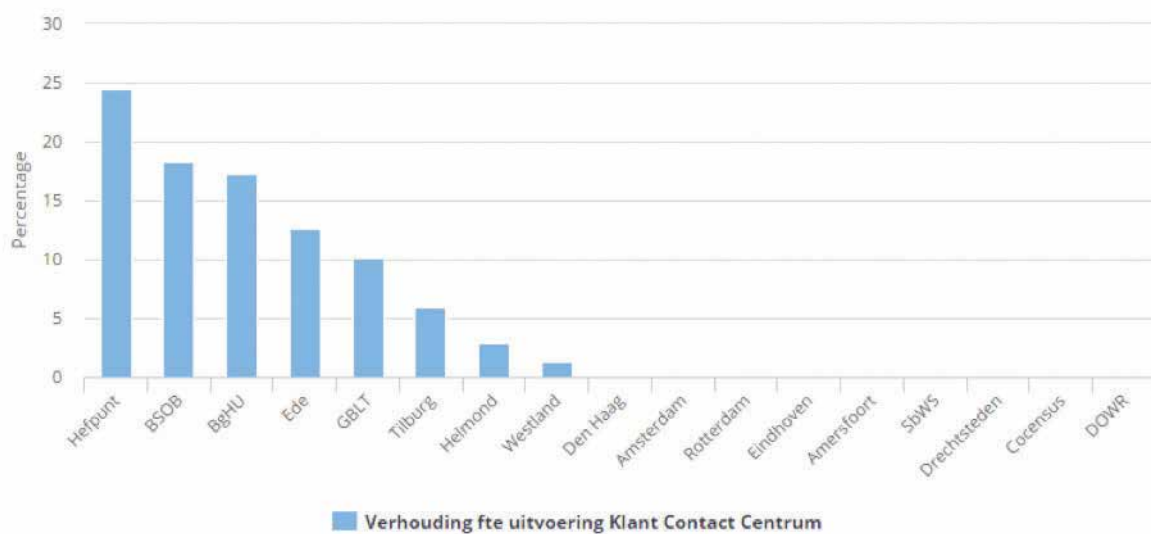
Grafiek 7n: Inzet kwijtschelding als percentage van het totale formatie



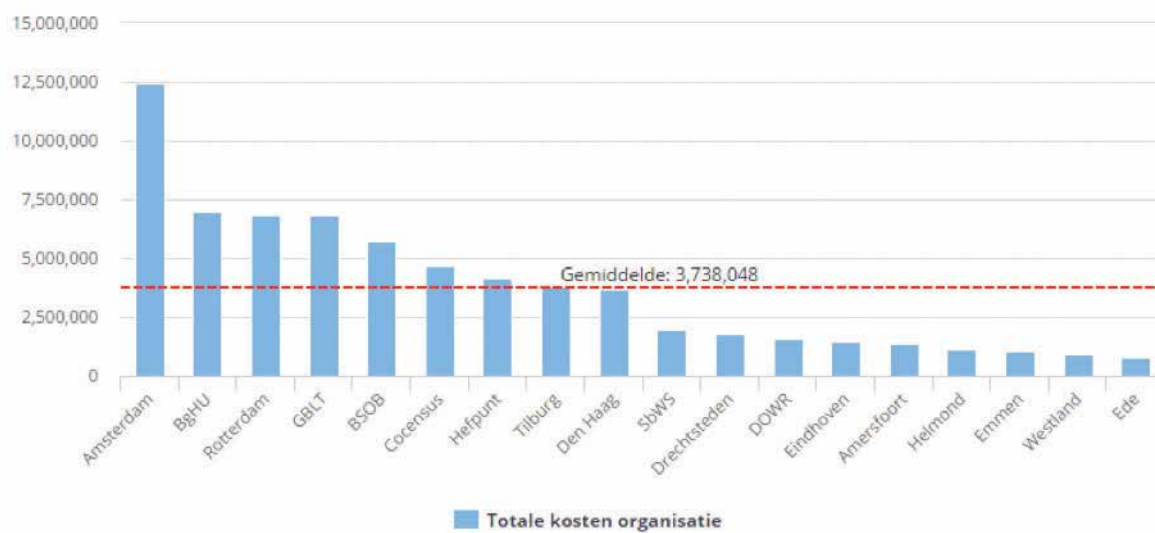
Grafiek 7o Inzet aantal fte applicatiebeheer als percentage van de totale formatie



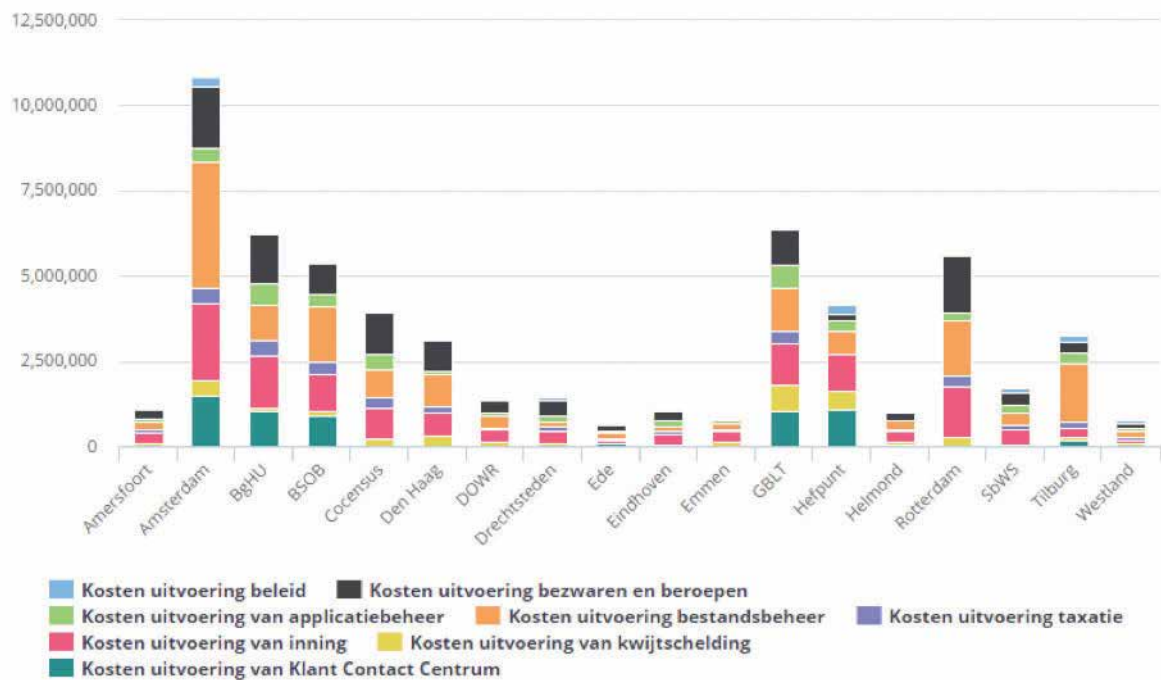
Grafiek 7p: Inzet KCC als percentage van de totale formatie



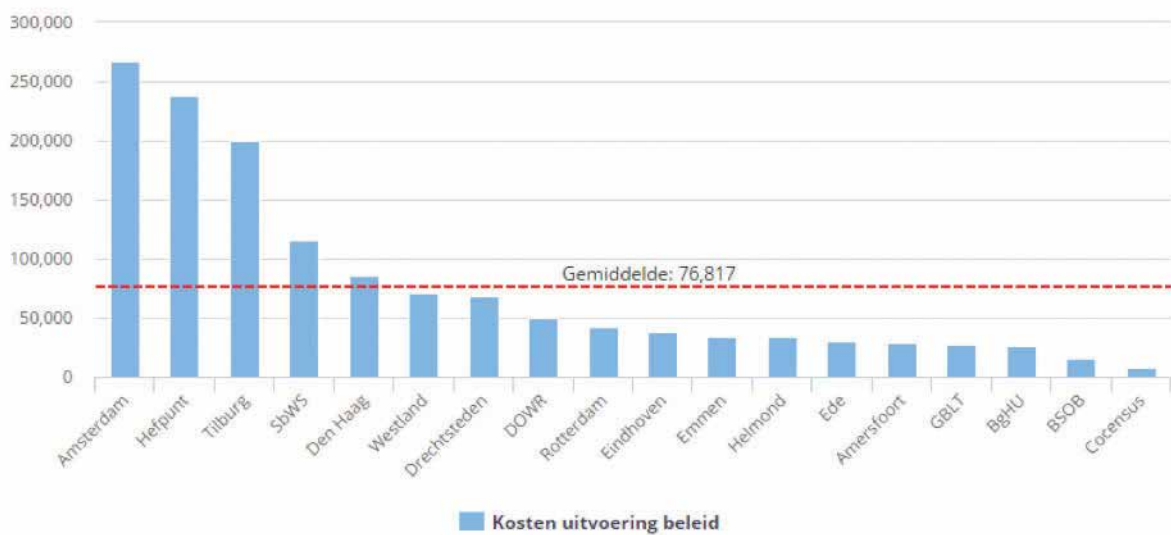
Grafiek 8: Totale kosten belastingorganisatie



Grafiek 8.1: Kostenverhoudingen per proces



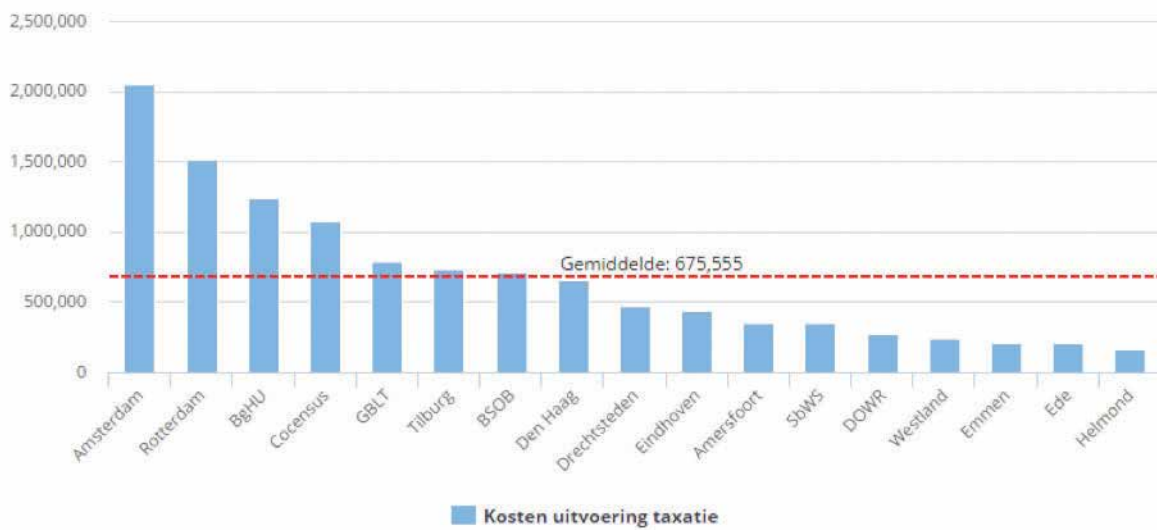
Grafiek 8a: Kosten voor beleid



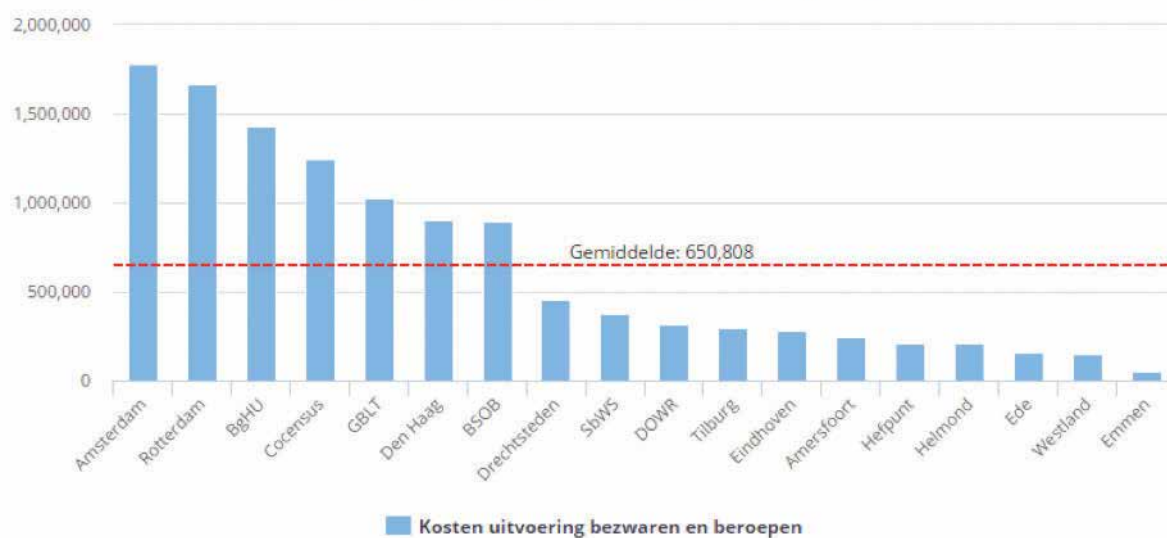
Grafiek 8b: Kosten proces bestandsbeheer



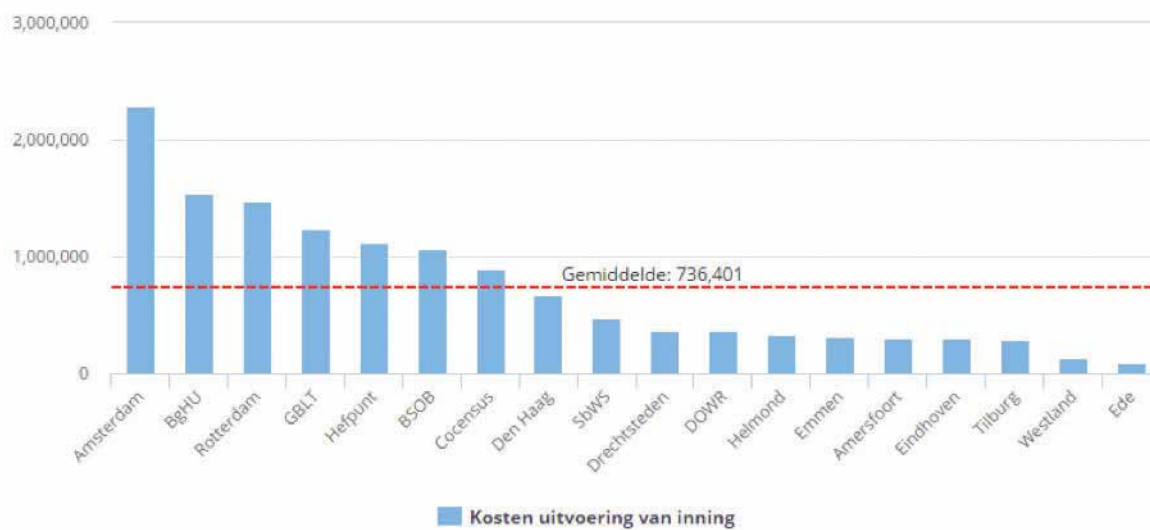
Grafiek 8c: Kosten proces taxeren



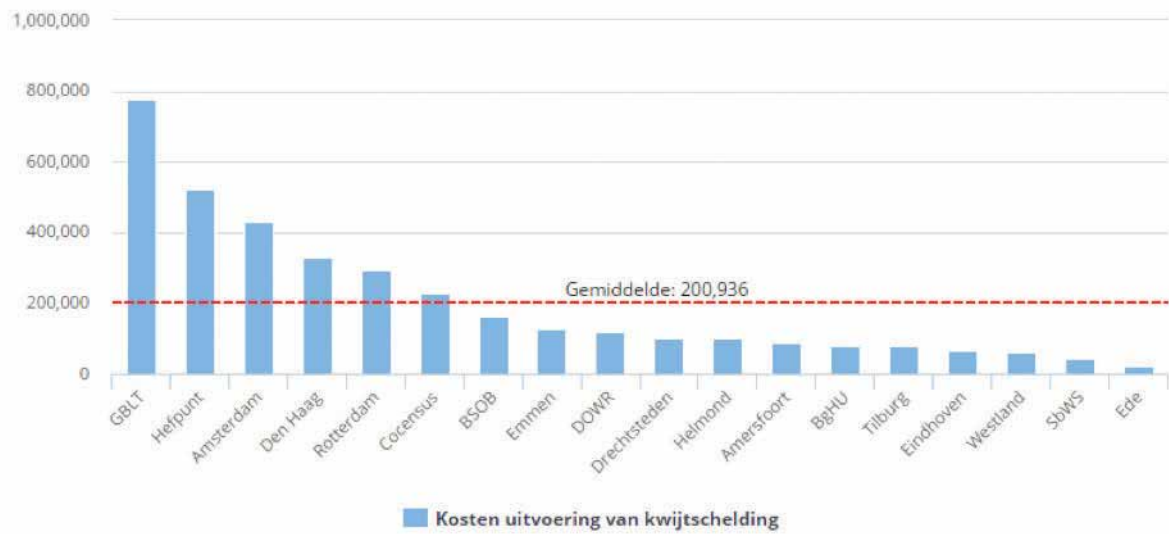
Grafiek 8d: Kosten proces bezwaar en beroep



Grafiek 8e: Kosten proces inning



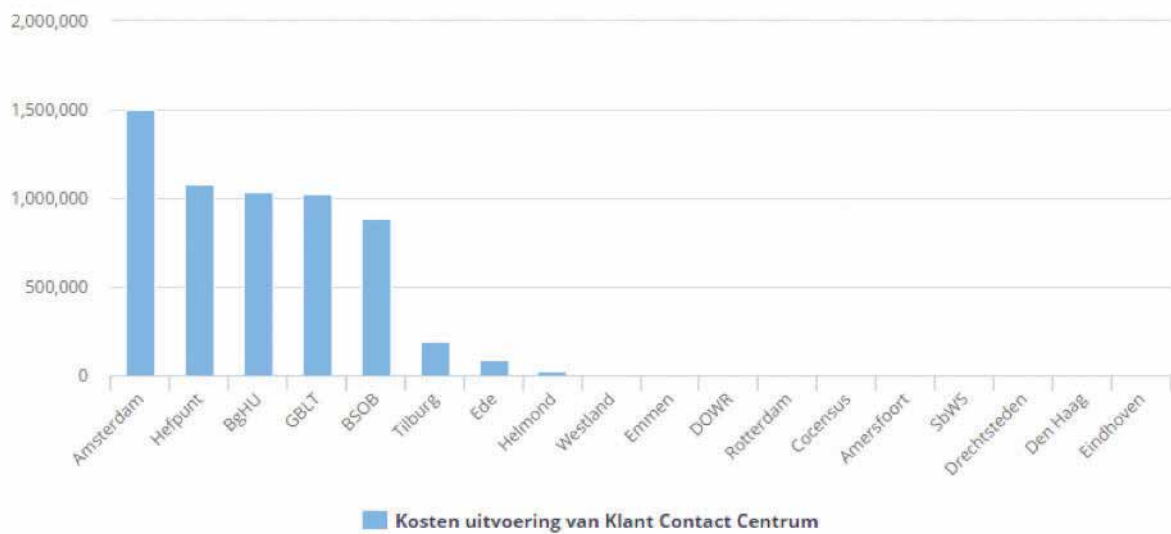
Grafiek 8f: Kosten proces kwijtschelding



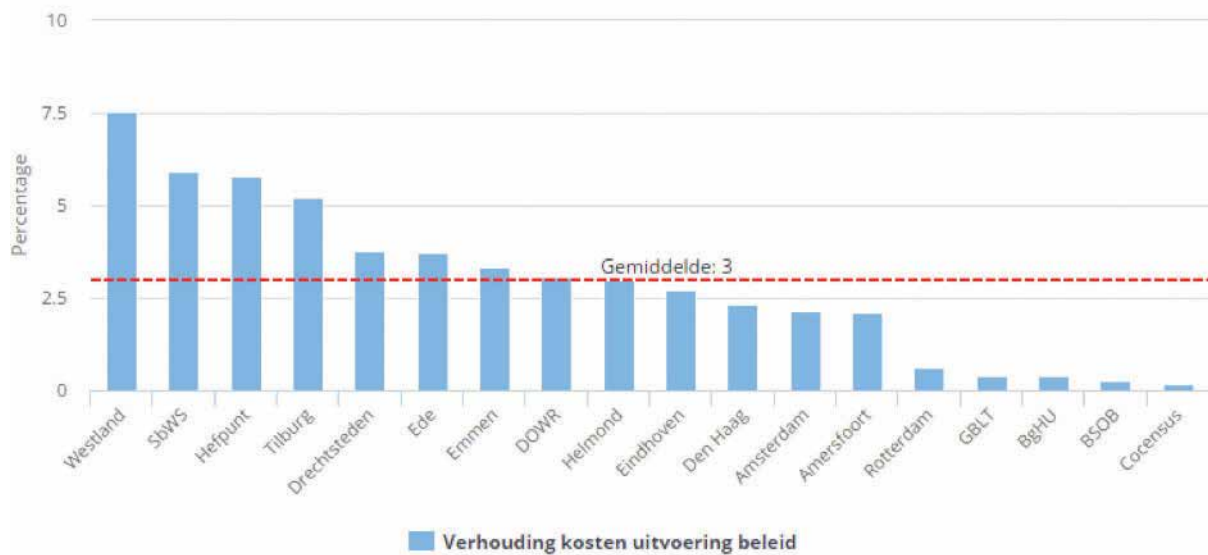
Grafiek 8g: Kosten voor applicatiebeheer



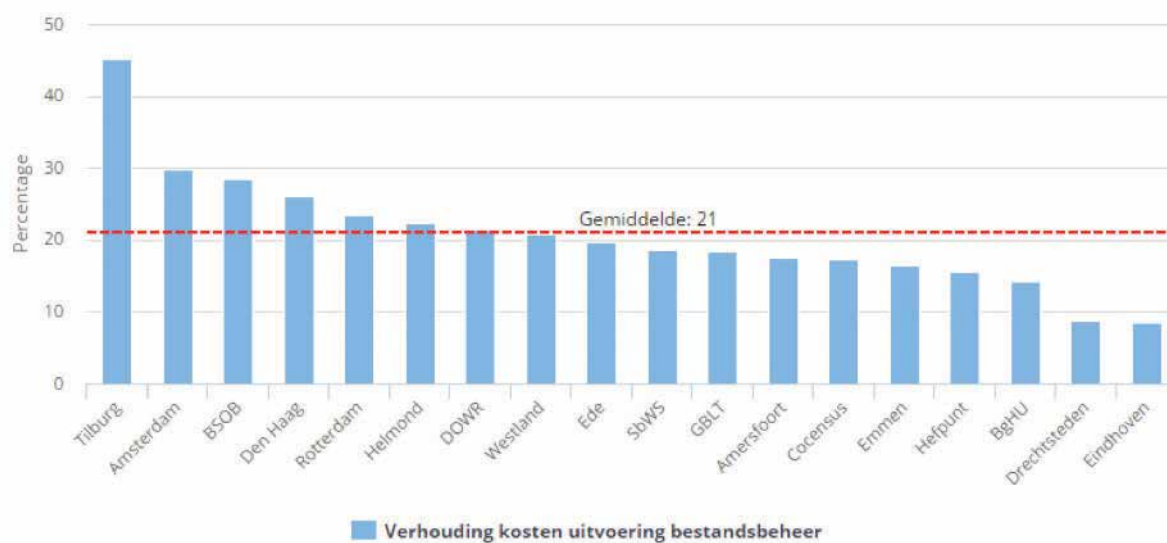
Grafiek 8h: Kosten KCC



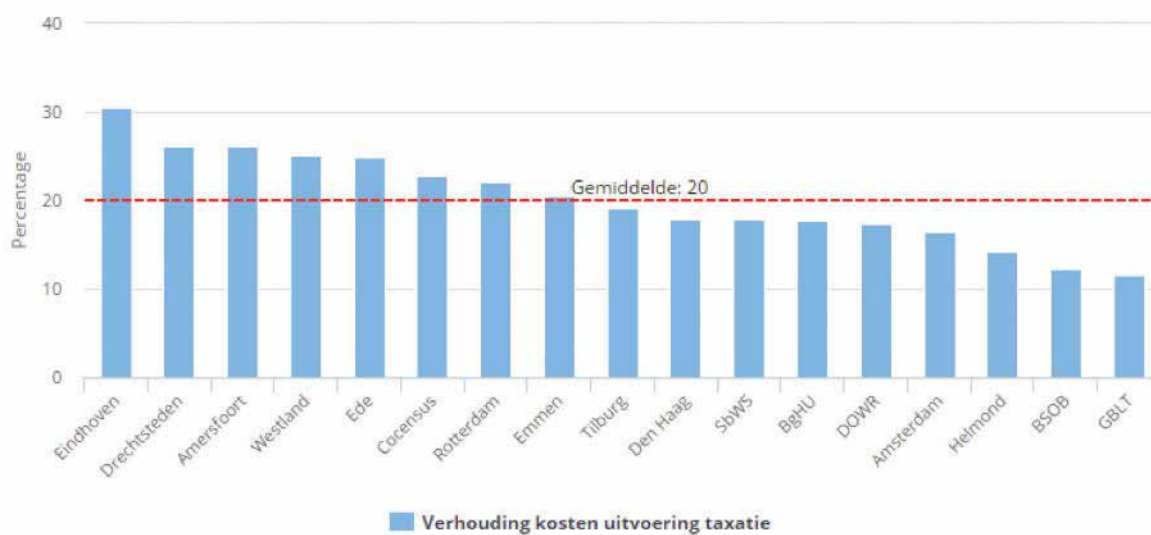
Grafiek 8i: Kosten beleid als percentage van de totale kosten



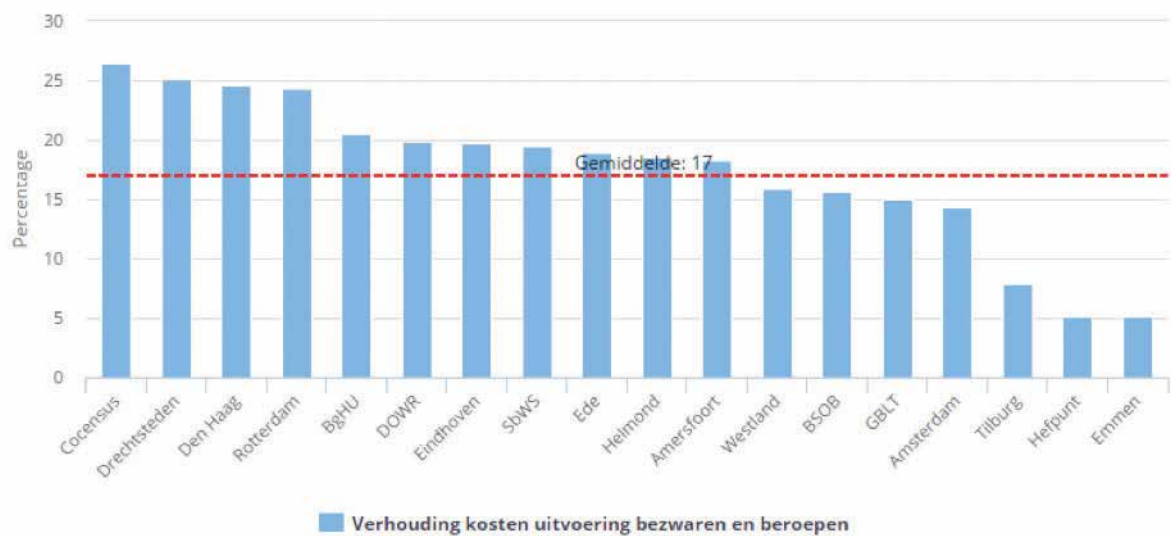
Grafiek 8j: Kosten proces bestandsbeheer als percentage van de totale kosten



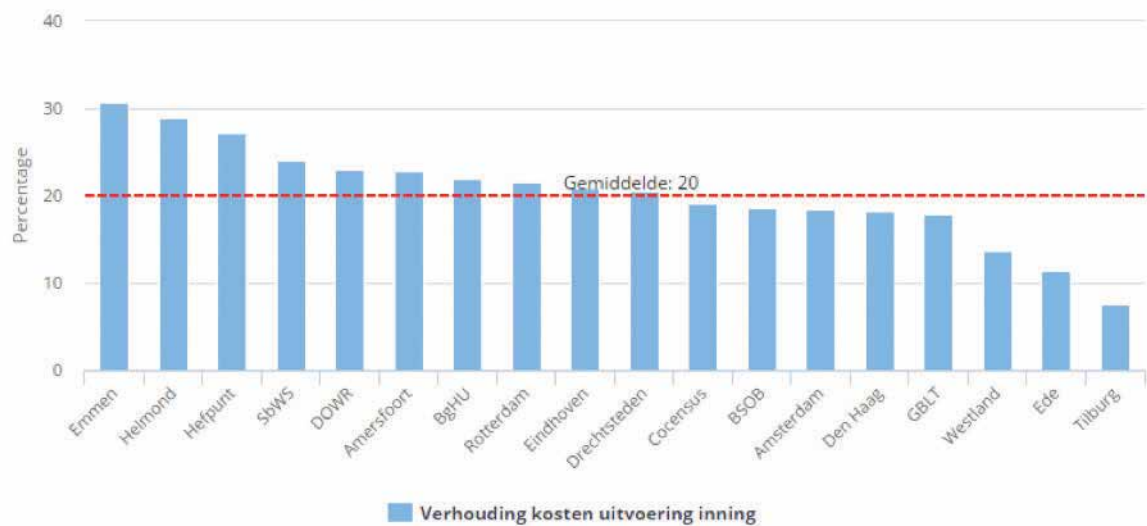
Grafiek 8k: Kosten taxatieproces als percentage van de totale kosten



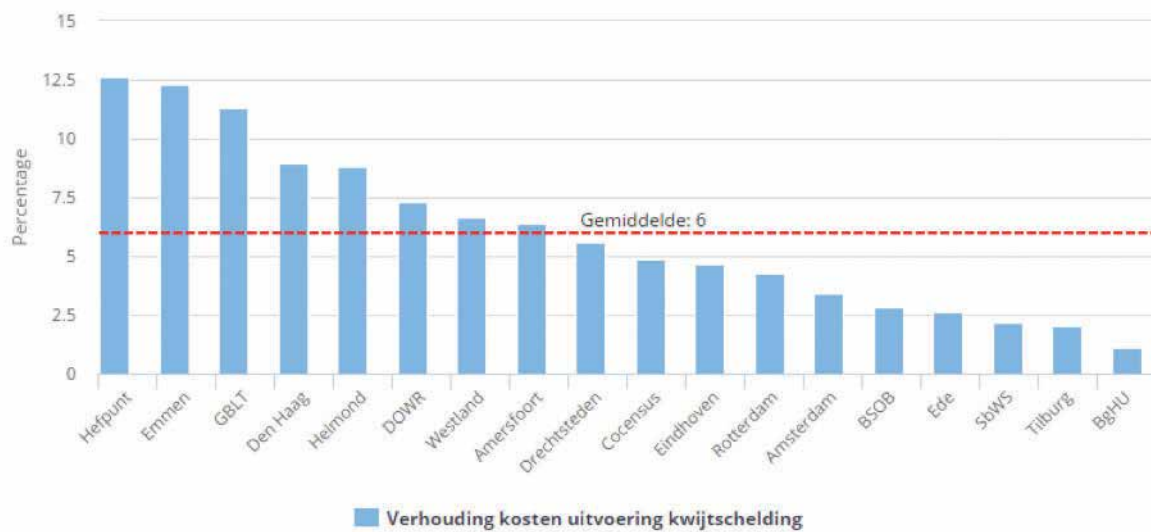
Grafiek 8l: Kosten proces bezwaar en beroep als percentage van de totale kosten



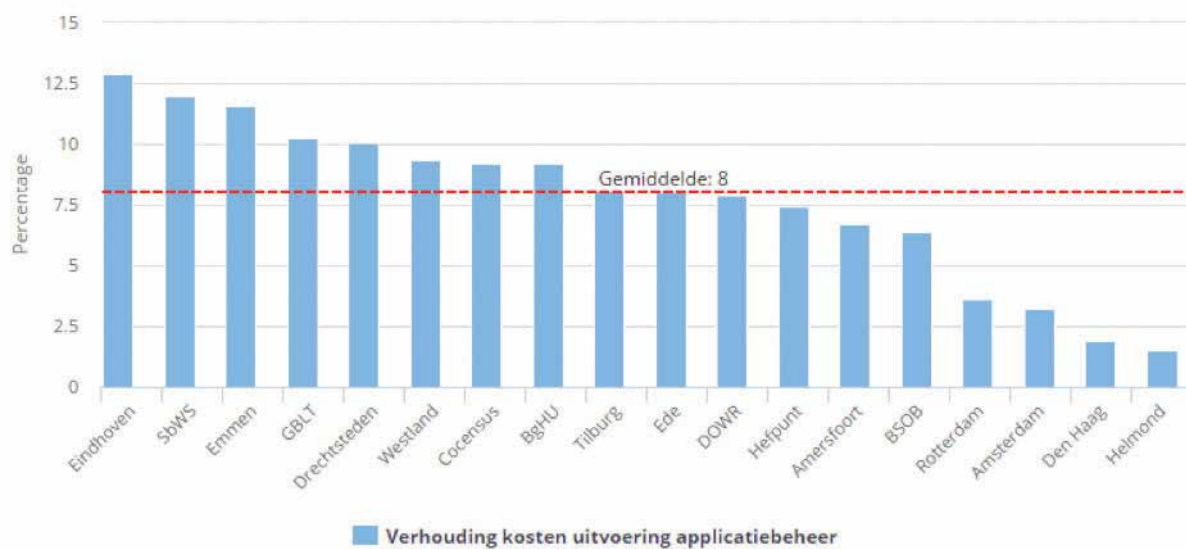
Grafiek 8m: Kosten inningsproces als percentage van de totale kosten



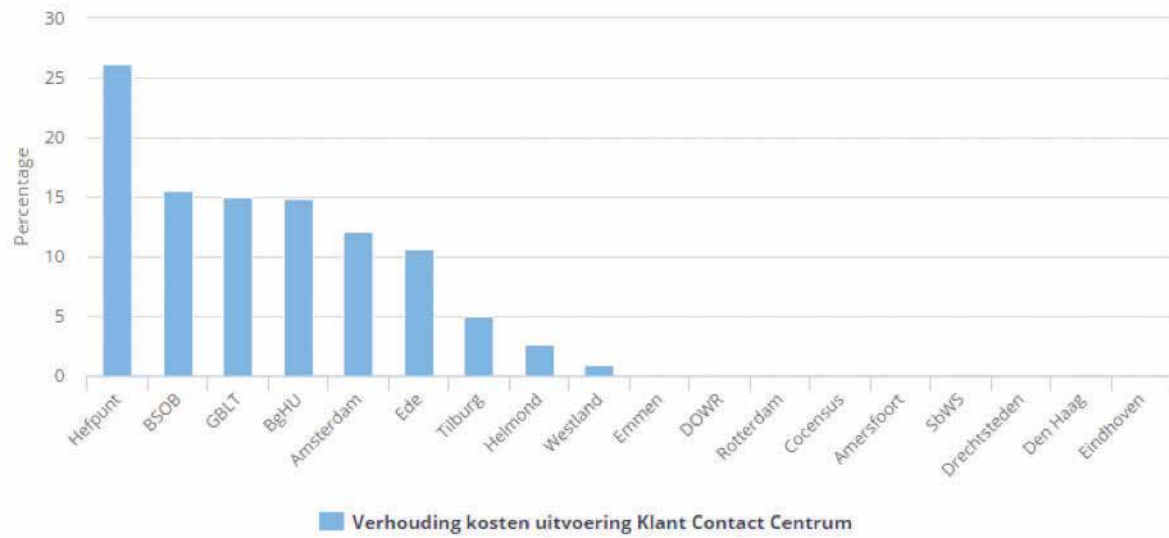
Grafiek 8n: Kosten proces kwijtschelding als percentage van de totale kosten



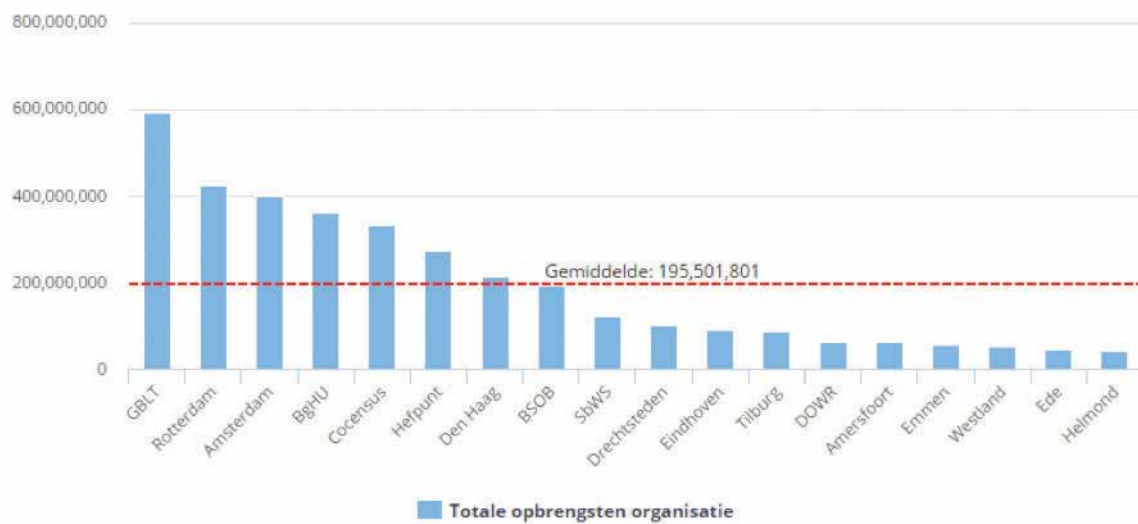
Grafiek 8o: Kosten applicatiebeheer als percentage van de totale kosten



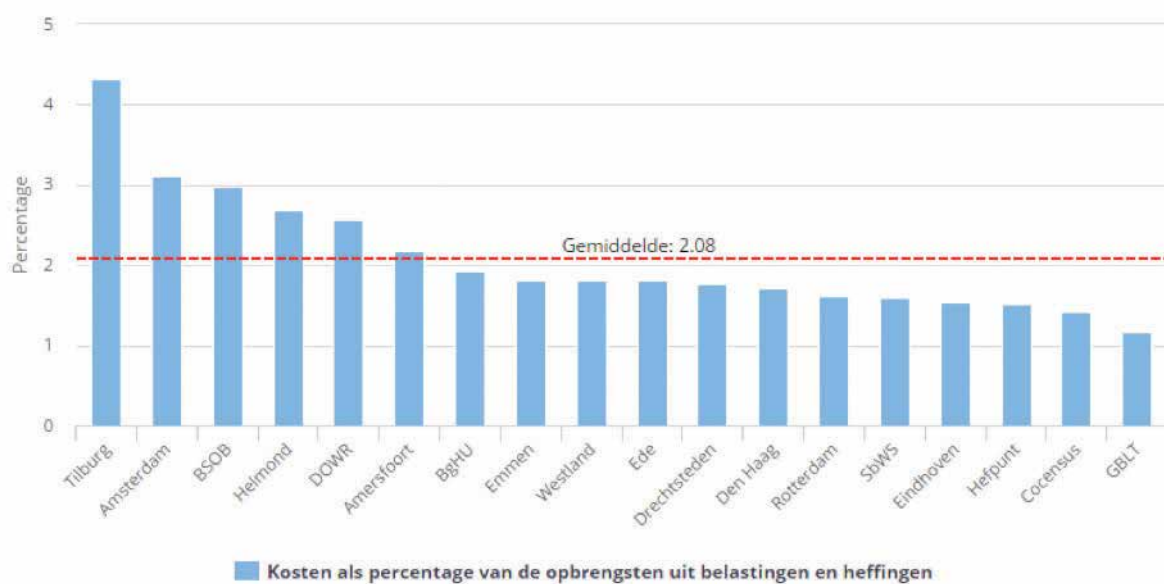
Grafiek 8p: Kosten KCC als percentage van de totale kosten



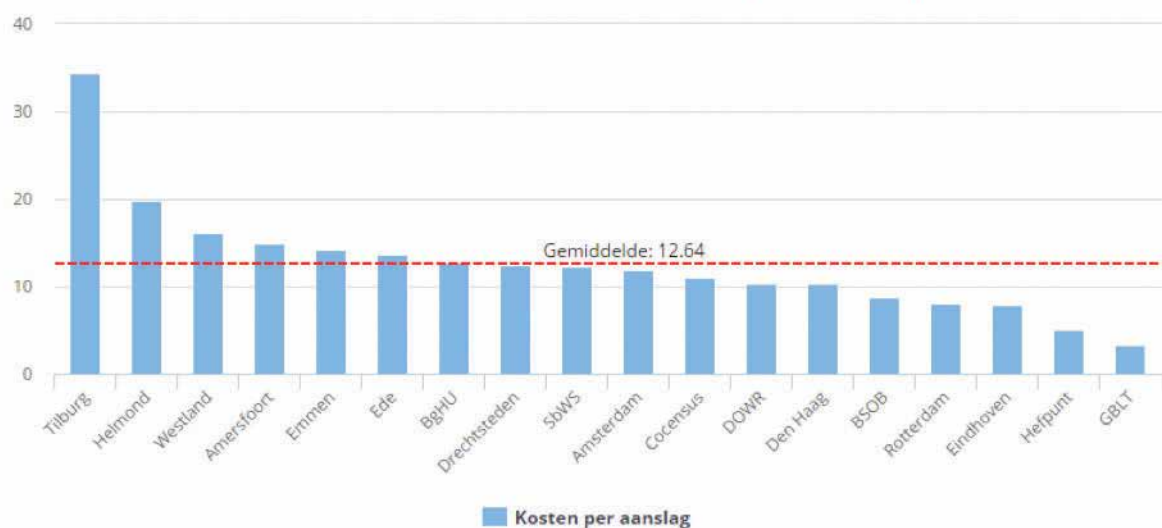
Grafiek 9: Totale belastingopbrengsten



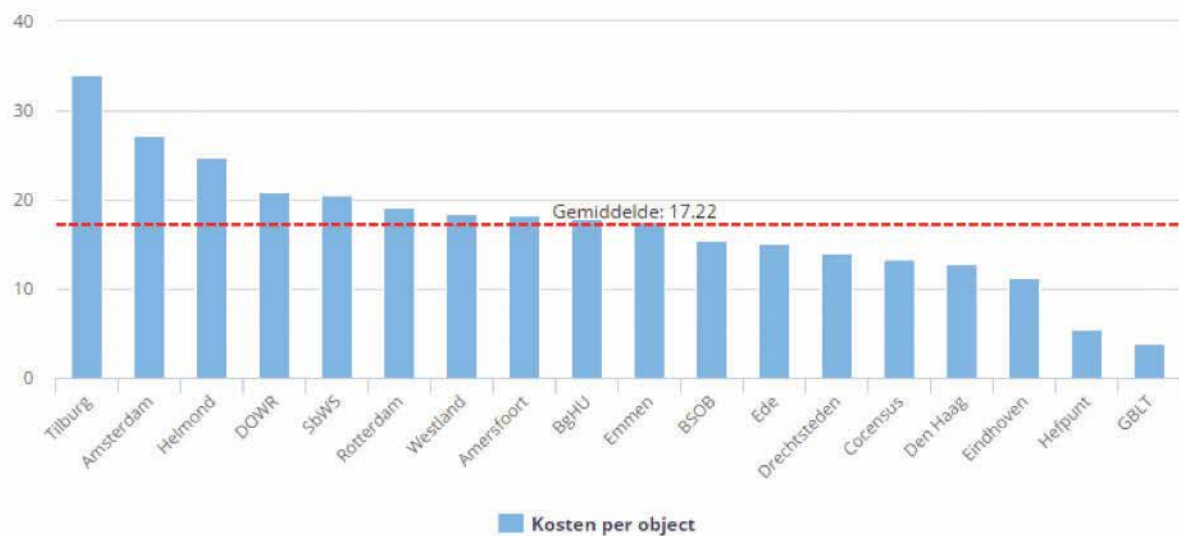
Grafiek 9.1: Kosten belastingorganisatie als percentage van de opbrengsten uit belastingen en heffingen



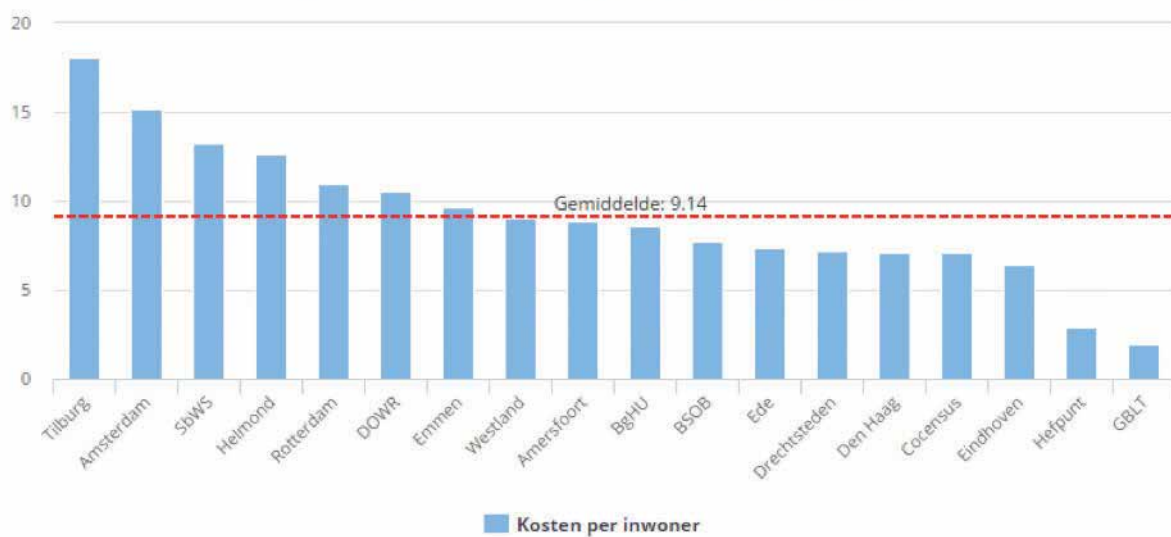
Grafiek 9.2: Kosten belastingorganisatie per aanslagbiljet



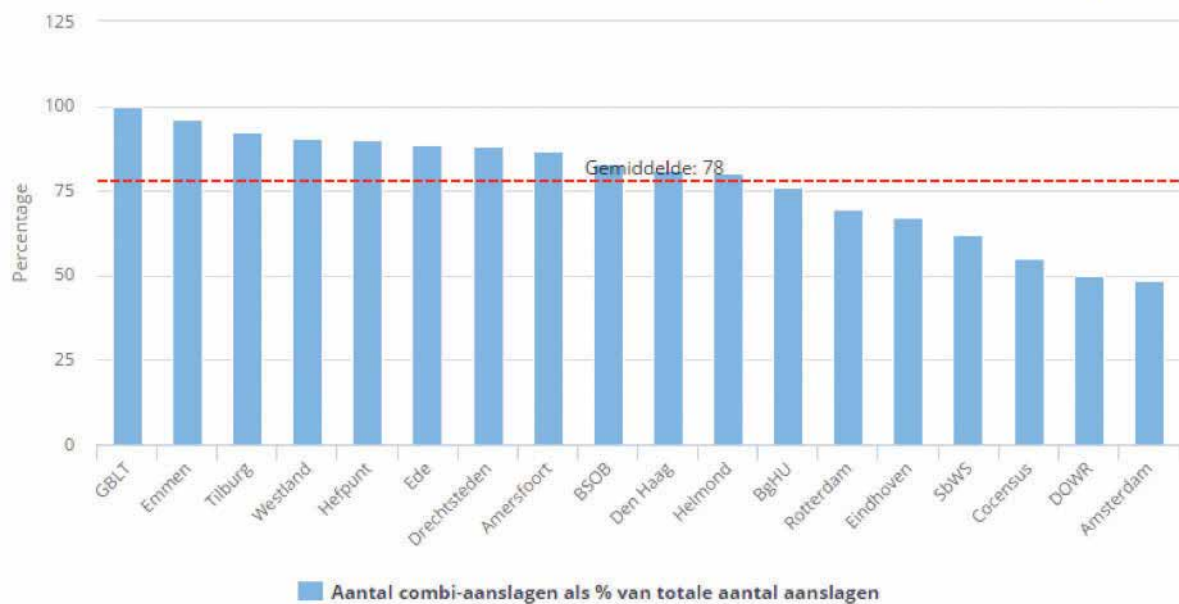
Grafiek 9.3: Kosten belastingorganisatie per object



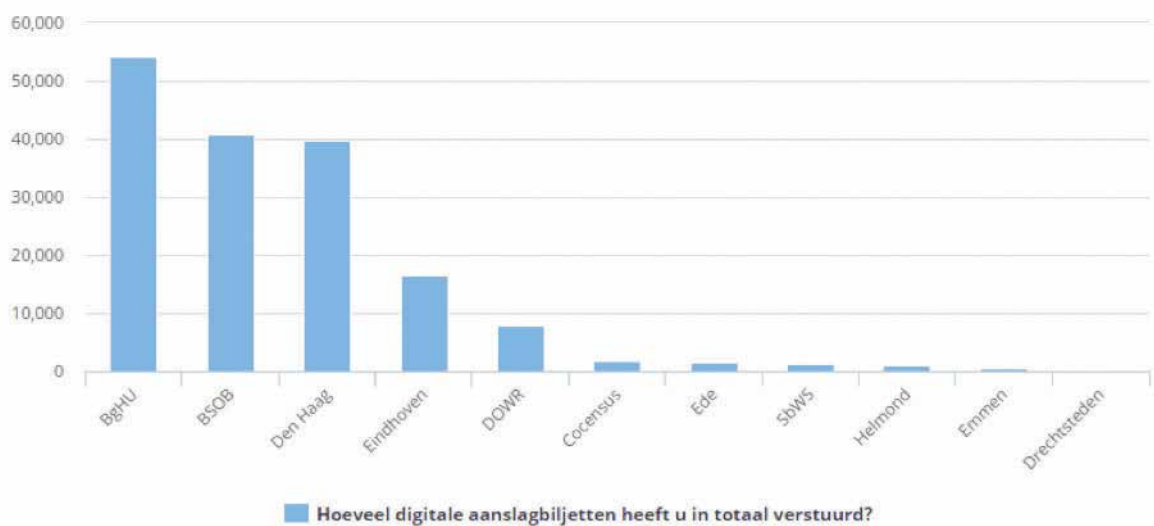
Grafiek 9.4: Kosten belastingorganisatie per inwoner



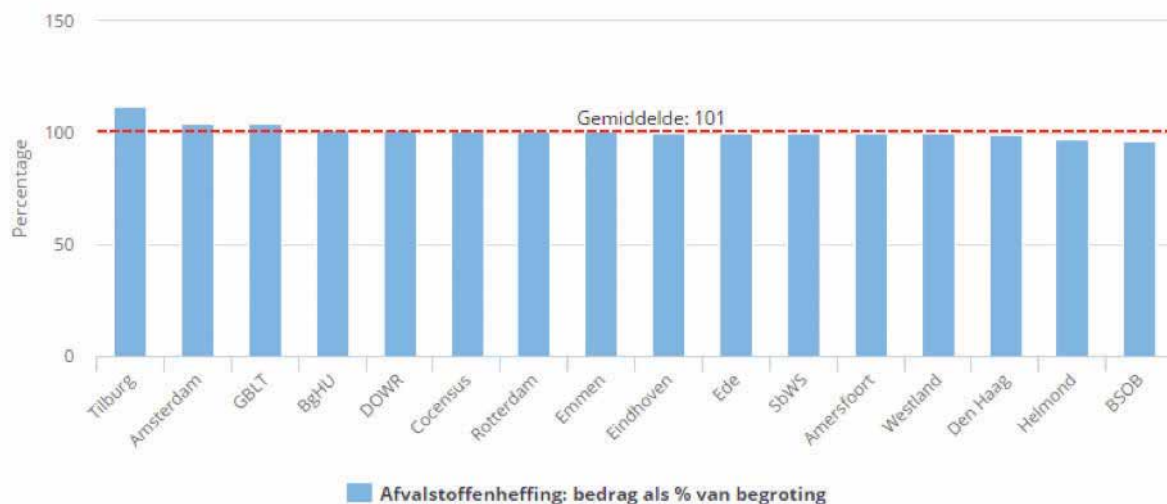
Grafiek 10: Aantal combi-aanslagen als percentage van het totale aantal aanslagen



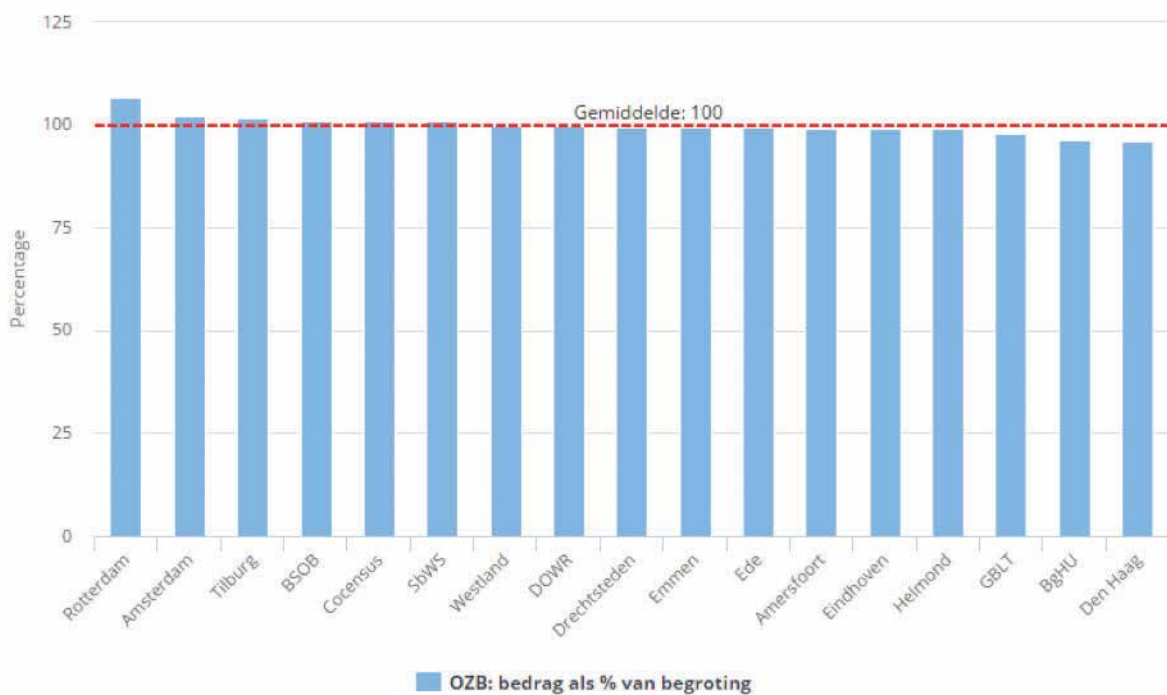
Grafiek 10a: Aantal digitale aanslagen



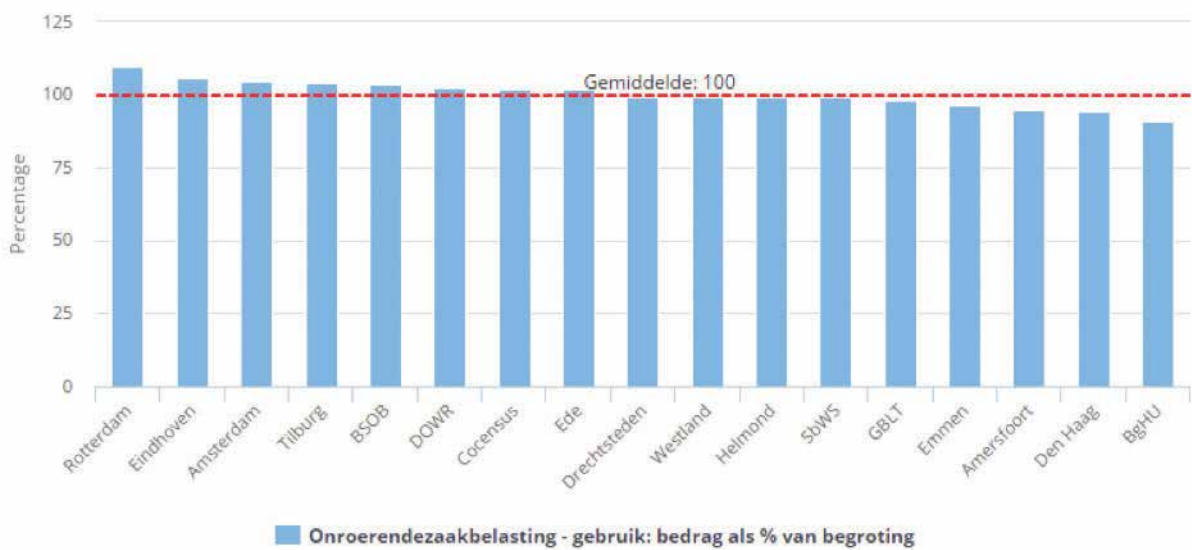
Grafiek 11: Opgelegde bedrag afvalstoffenheffing als percentage van het begrote bedrag afvalstoffenheffing



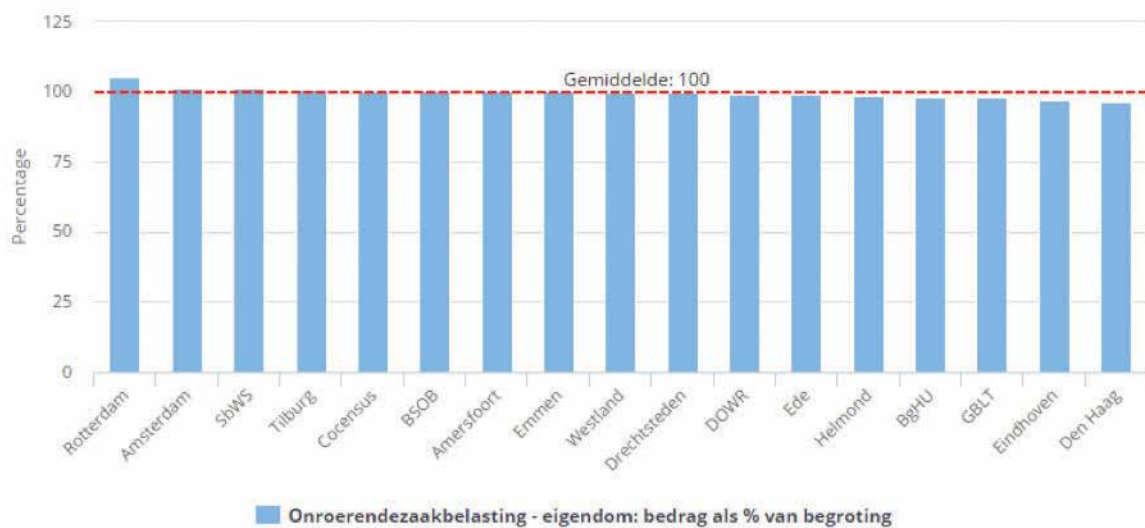
Grafiek 12: Opgelegde bedrag OZB als percentage van het begrote bedrag OZB



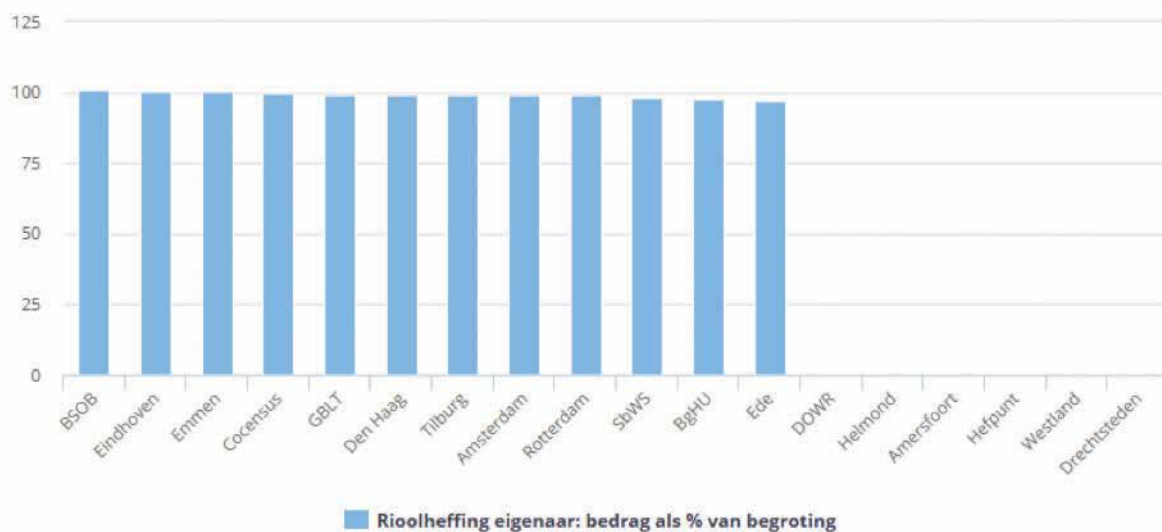
Grafiek 12a Opgelegd bedrag OZBG als percentage van het begrote bedrag OZBG



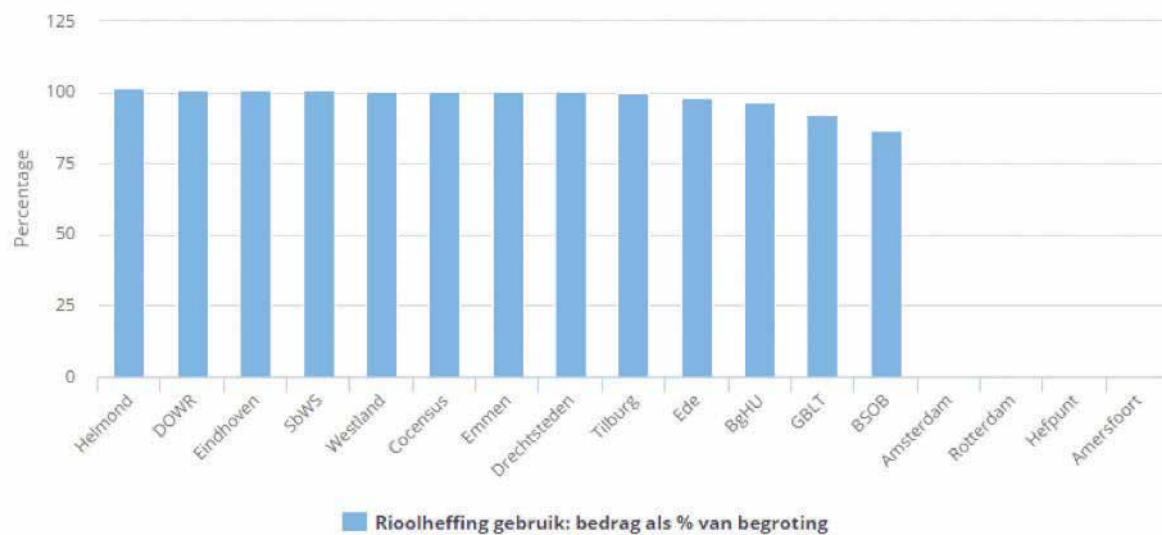
Grafiek 12b Opgelegd bedrag OZBE als percentage van het begrote bedrag OZBE



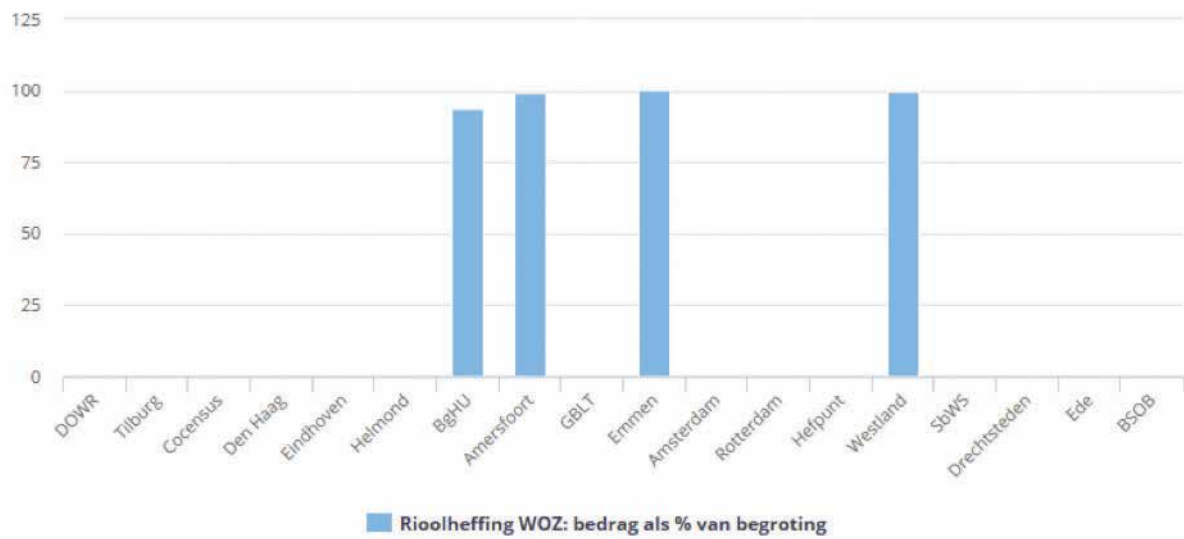
Grafiek 13a Opgelegd bedrag RIOE als percentage van het begrote bedrag RIOE



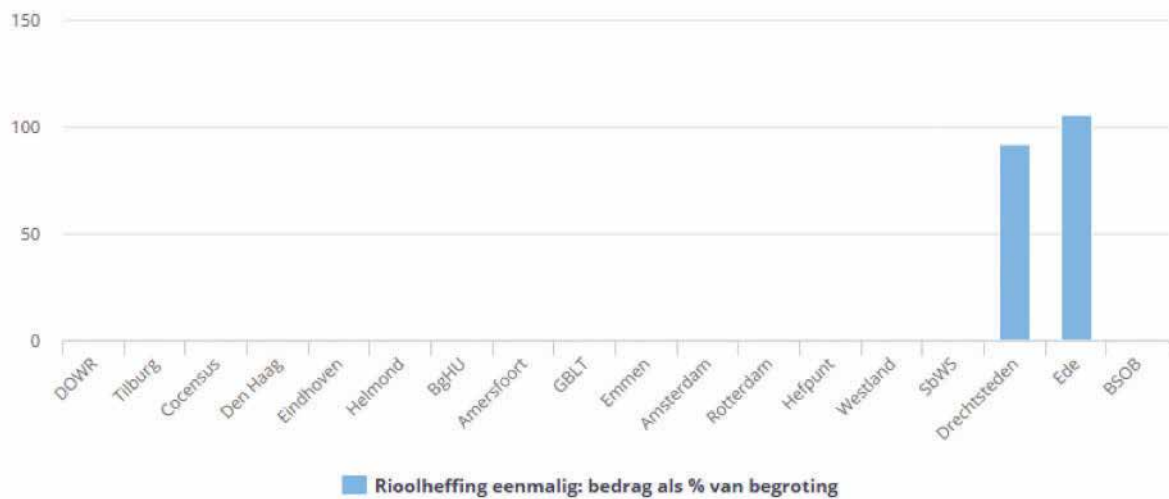
Grafiek 13b Opgelegd bedrag RIOG als percentage van het begrote bedrag RIOG



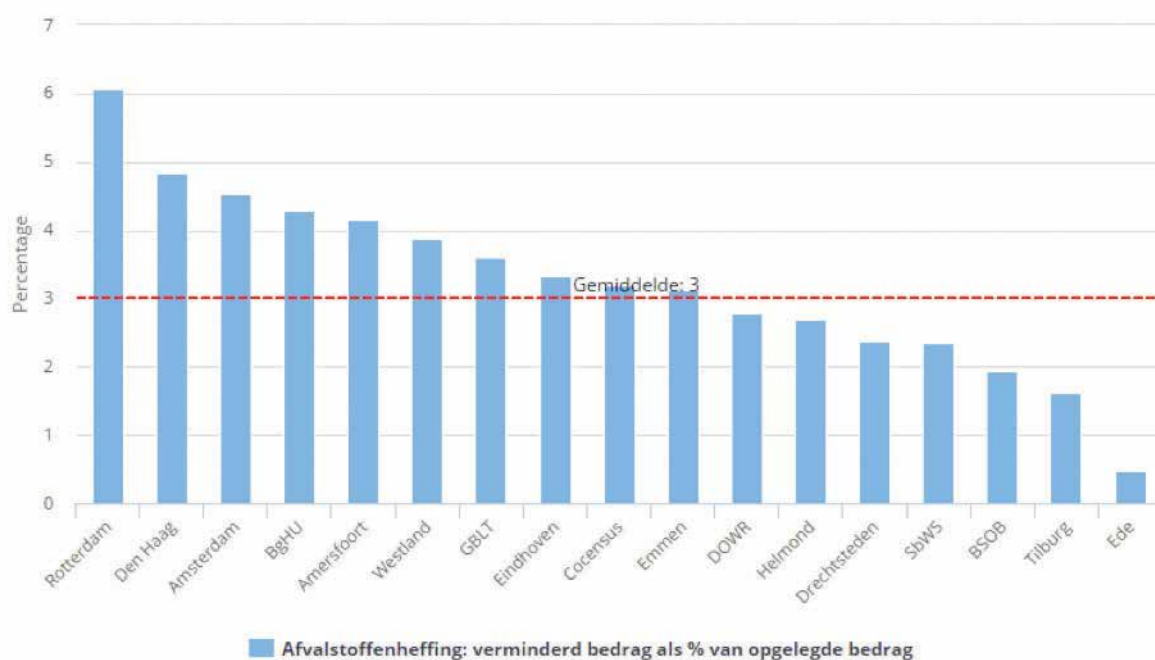
13c Opgelegd bedrag RIOW als percentage van het begrote bedrag RIOW



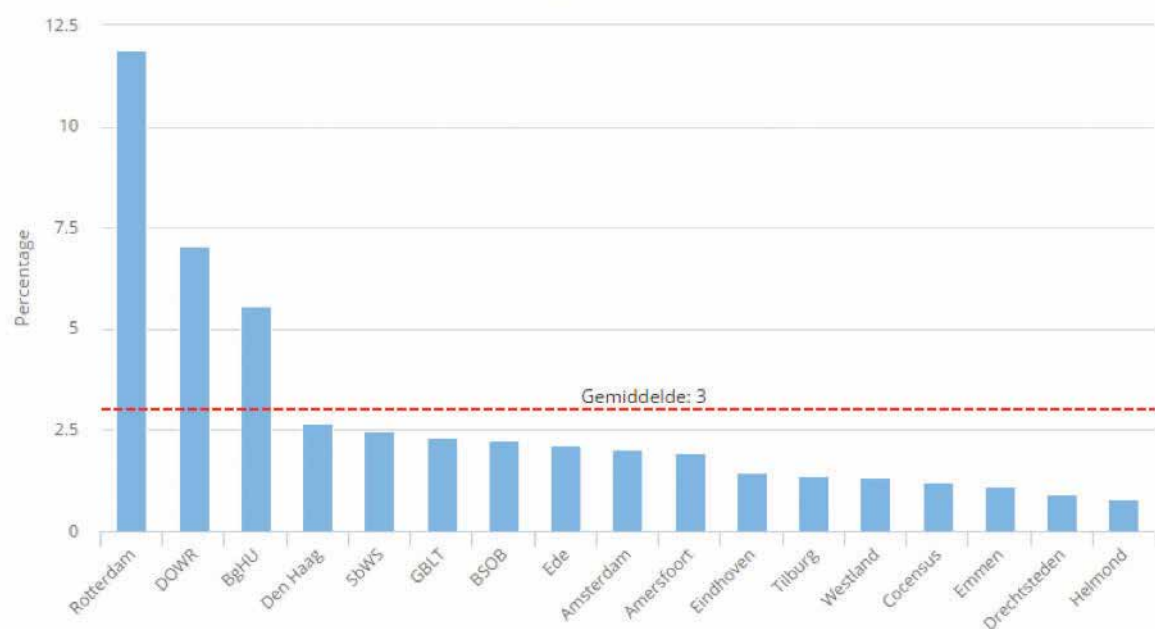
Grafiek 13d Opgelegd bedrag Riool eenmalig als percentage van het begrote bedrag Riool eenmalig



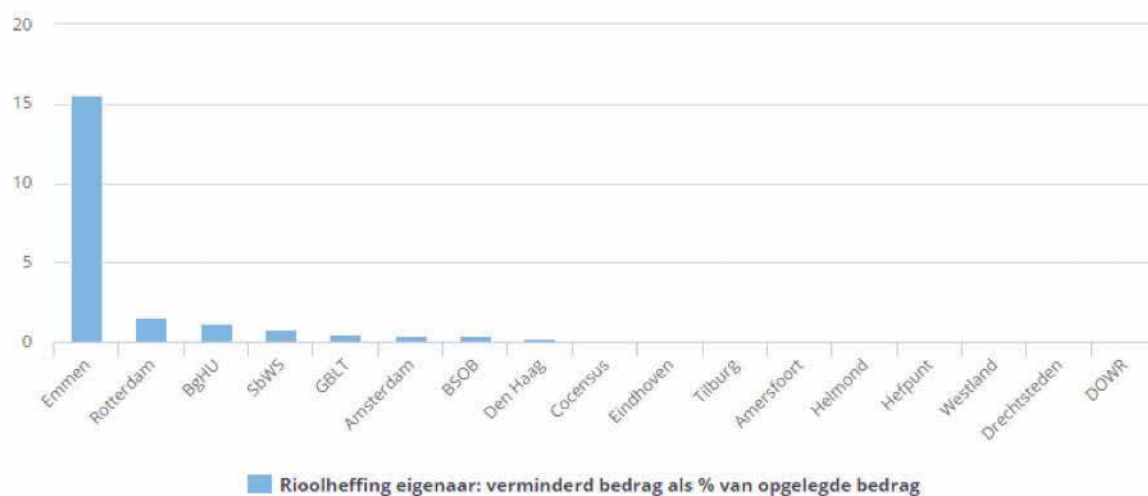
Grafiek 14: Verminderd bedrag aanslag afvalstoffenheffing als percentage van de opgelegde afvalstoffenheffing



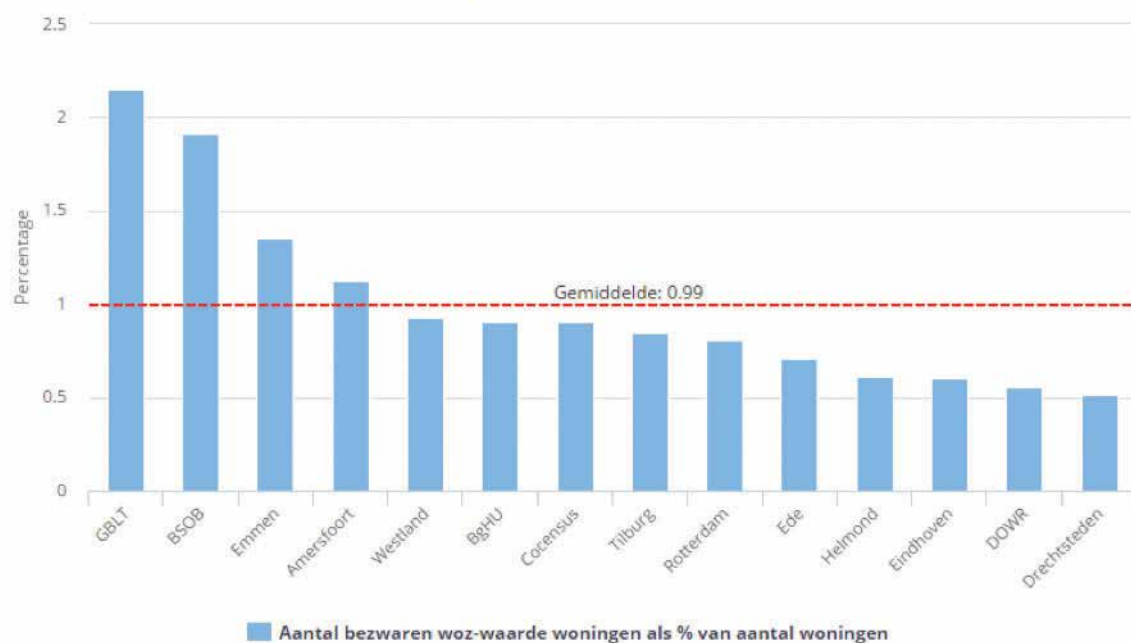
Grafiek 15: Verminderd bedrag aanslag ozb als percentage van de opgelegde ozb



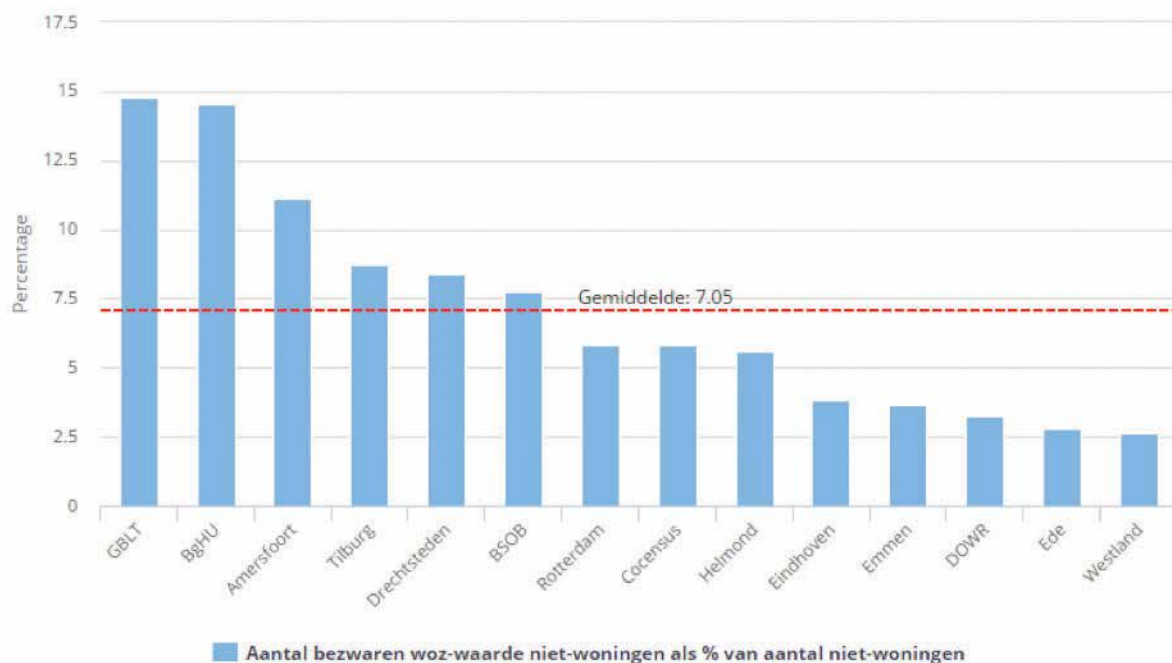
Grafiek 16: Verminderd bedrag rioolheffing eigenaar als percentage van de opgelegde rioolheffing



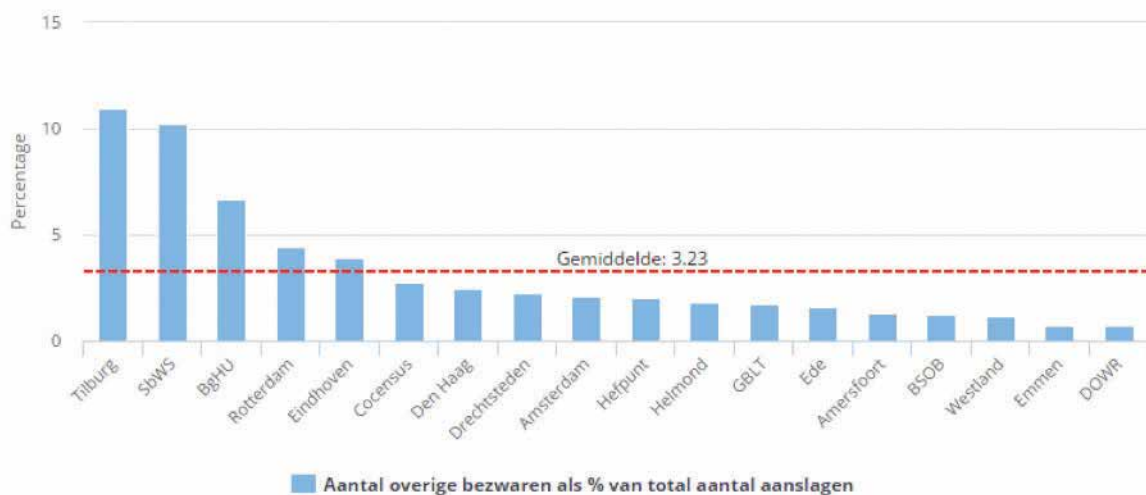
Grafiek 17: Aantal bezwaarschriften WOZ-waarde woningen als percentage van het aantal woningen



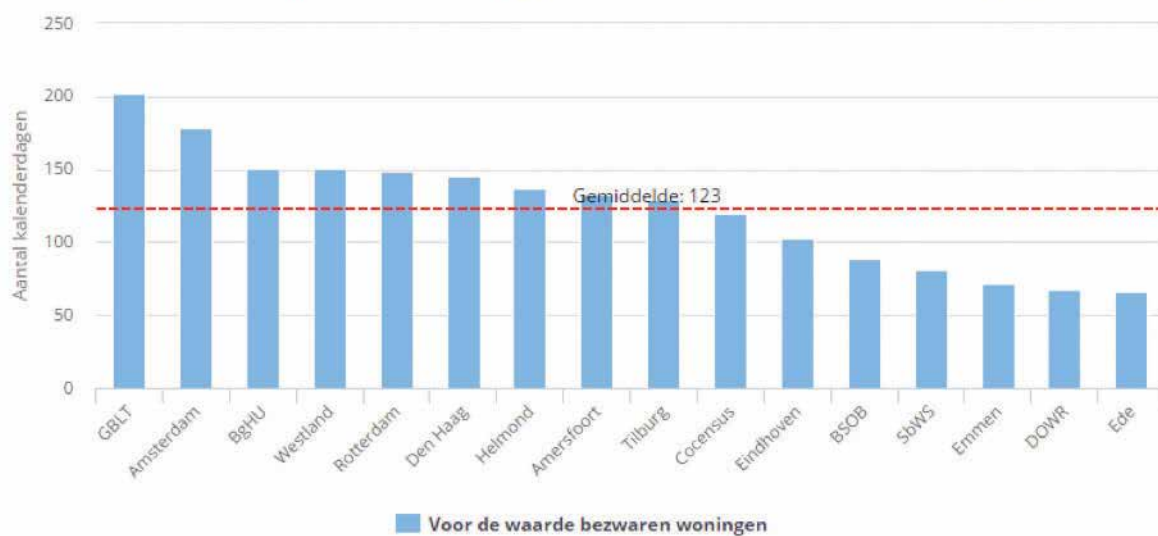
Grafiek 18: Aantal bezwaarschriften WOZ-waarde niet-woningen als percentage van het aantal niet-woningen



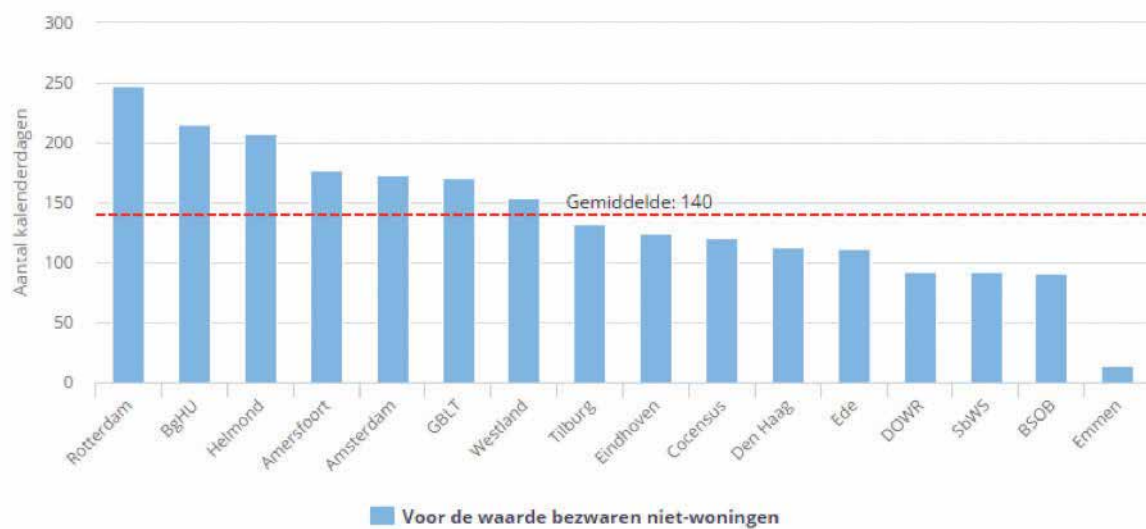
Grafiek 19: Aantal overige bezwaarschriften als percentage van het totaal aantal aanslagen



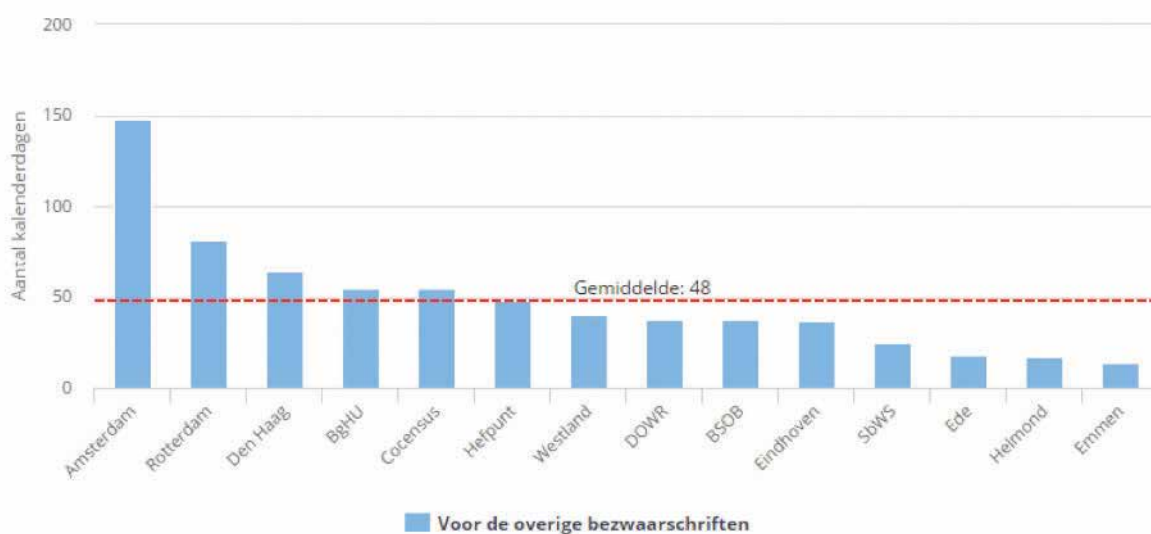
Grafiek 20 Gemiddelde doorlooptijd afhandeling WOZ bezwaren woningen



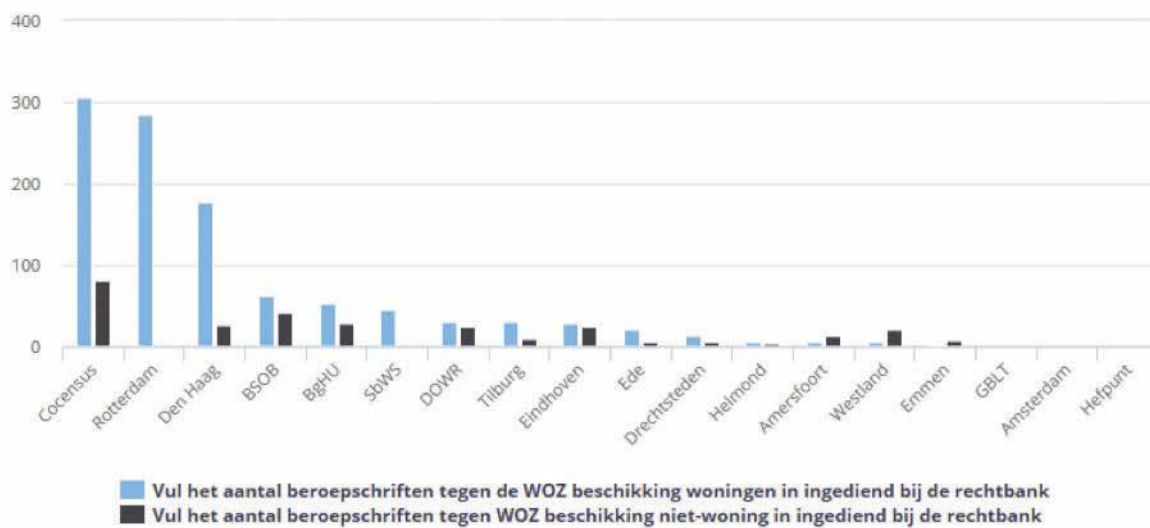
Grafiek 21 Gemiddelde doorlooptijd afhandeling WOZ bezwaren niet-woningen



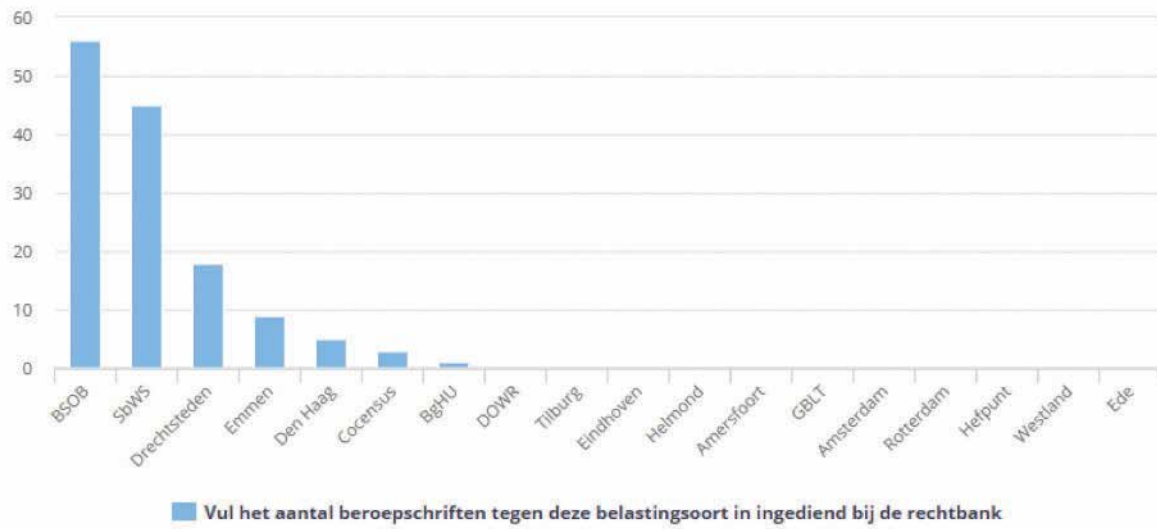
Grafiek 22 Gemiddelde doorlooptijd afhandeling overige bezwaren



Grafiek 23: Aantal WOZ beroepen



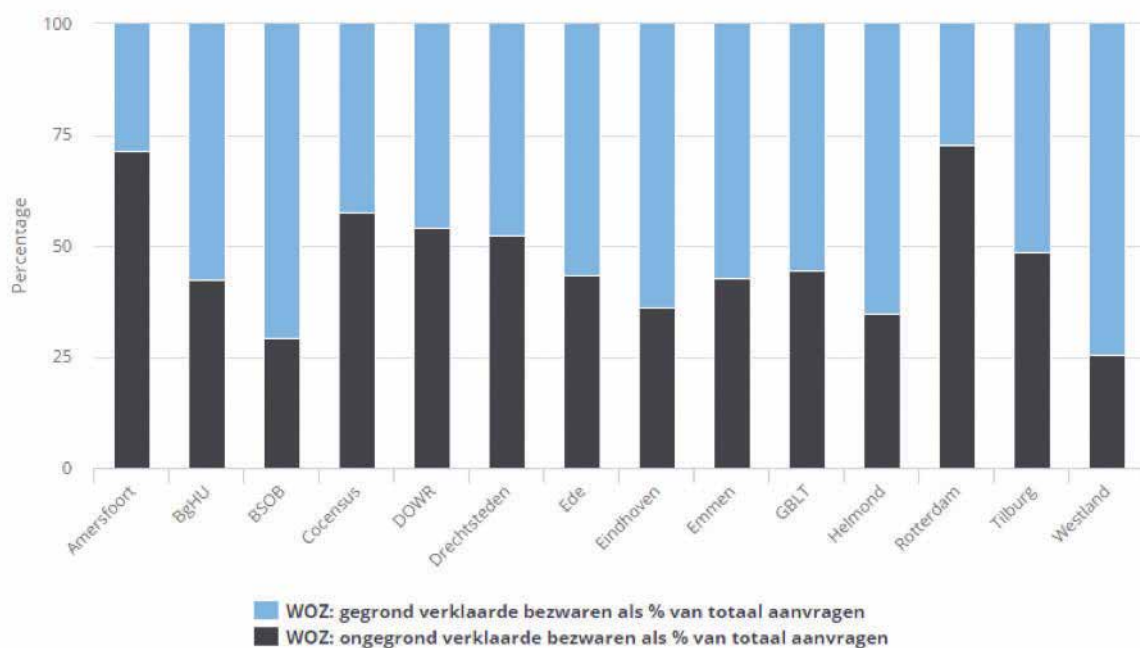
Grafiek 23a: Aantal beroepen OZBE



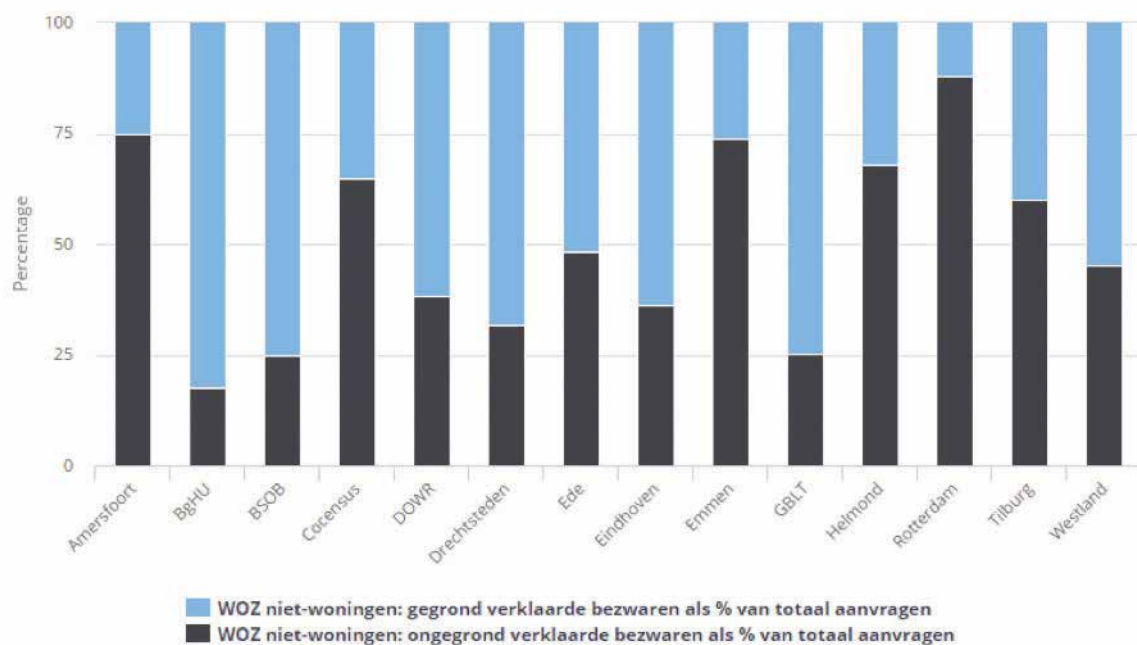
Grafiek 23b: Aantal beroepen Parkeerbelasting



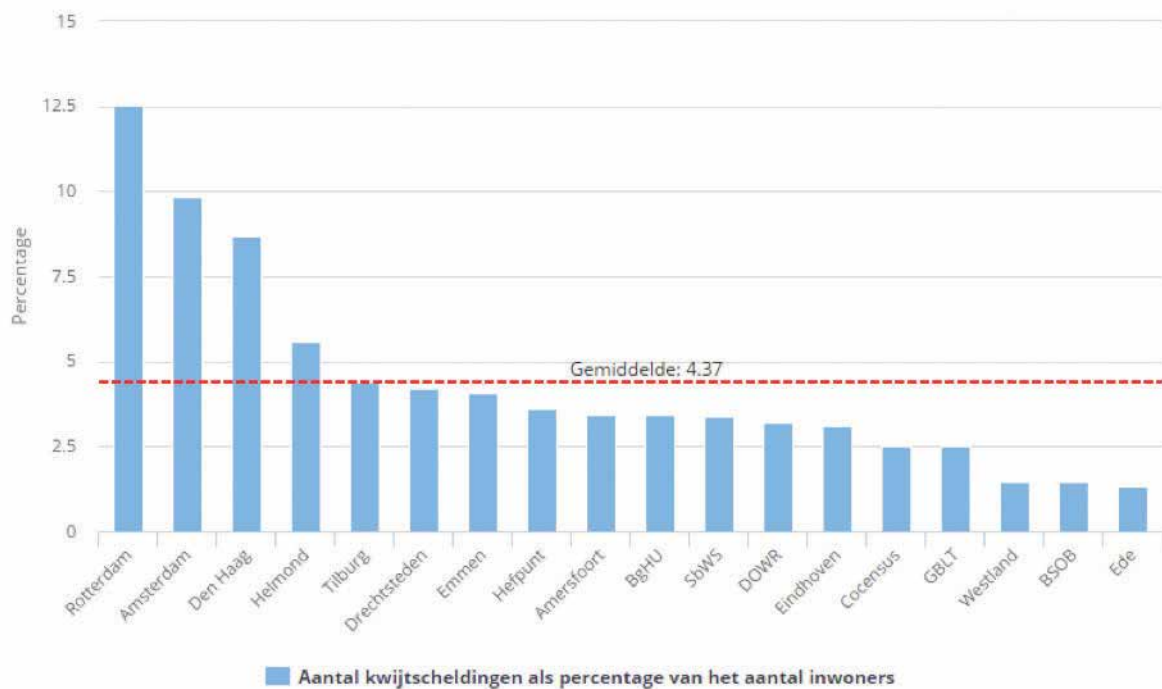
Grafiek 24: Verhouding gegronde WOZ-bezwaren ten opzichte van ongegronde WOZ-bezwaren woningen



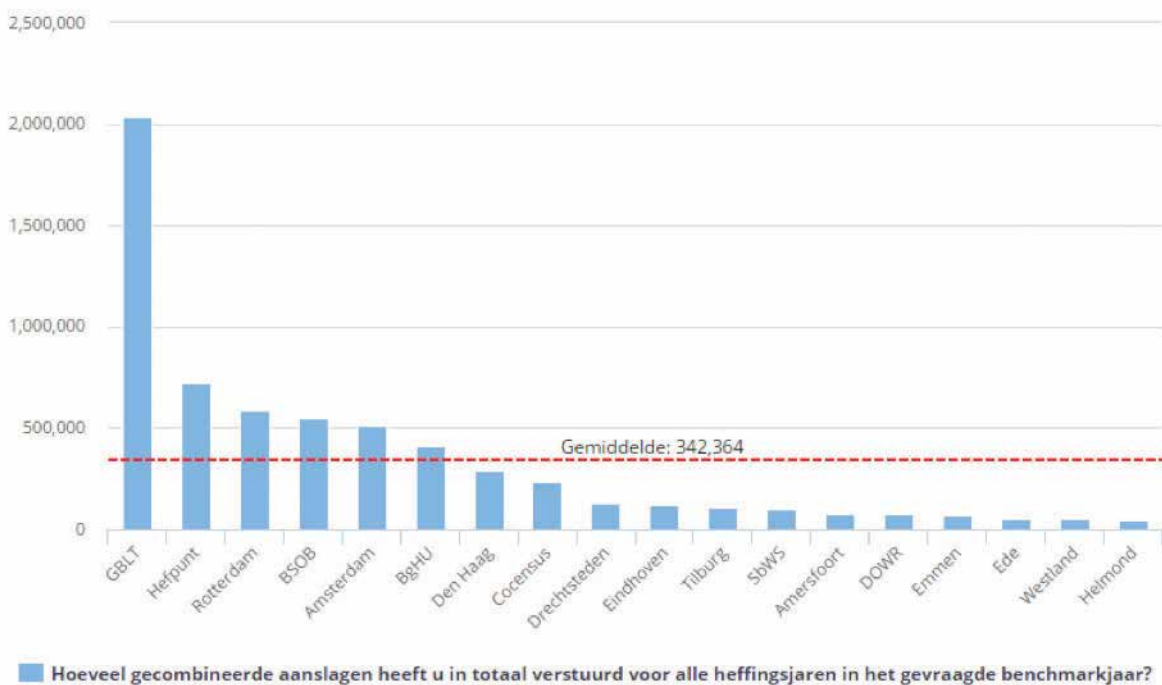
Grafiek 25: Verhouding gegronde WOZ-bezwaren ten opzichte van ongegronde WOZ-bezwaren niet-woningen



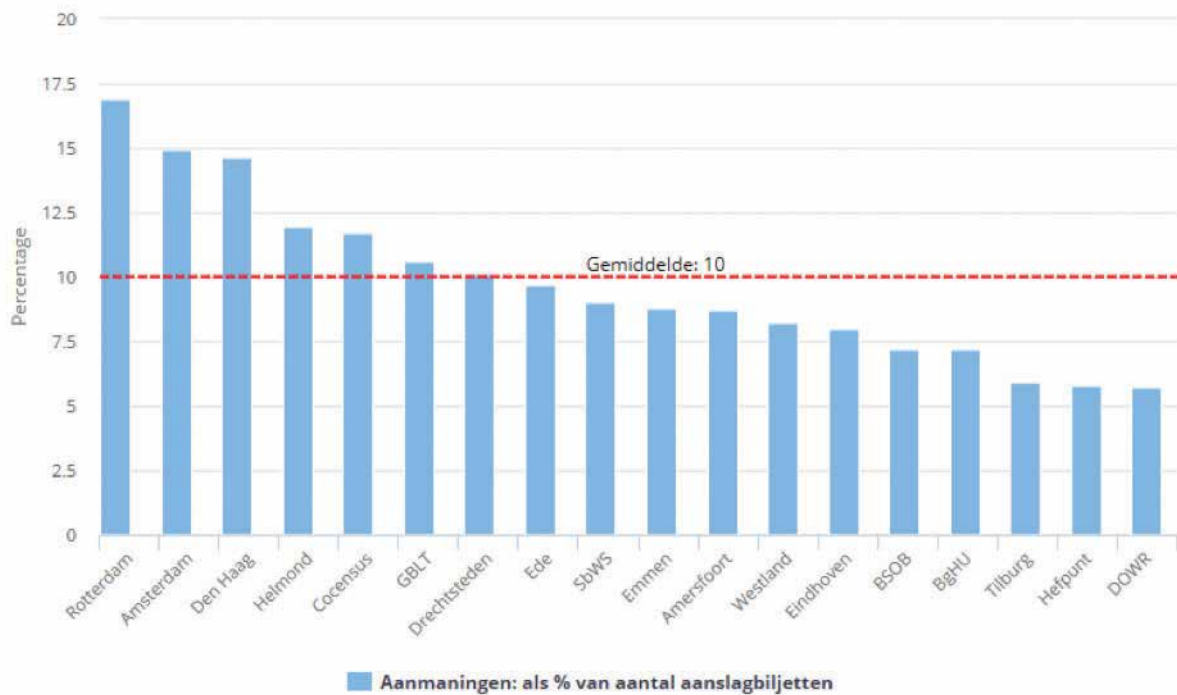
Grafiek 26: Aantal kwijtscheldingen als percentage van het aantal inwoners



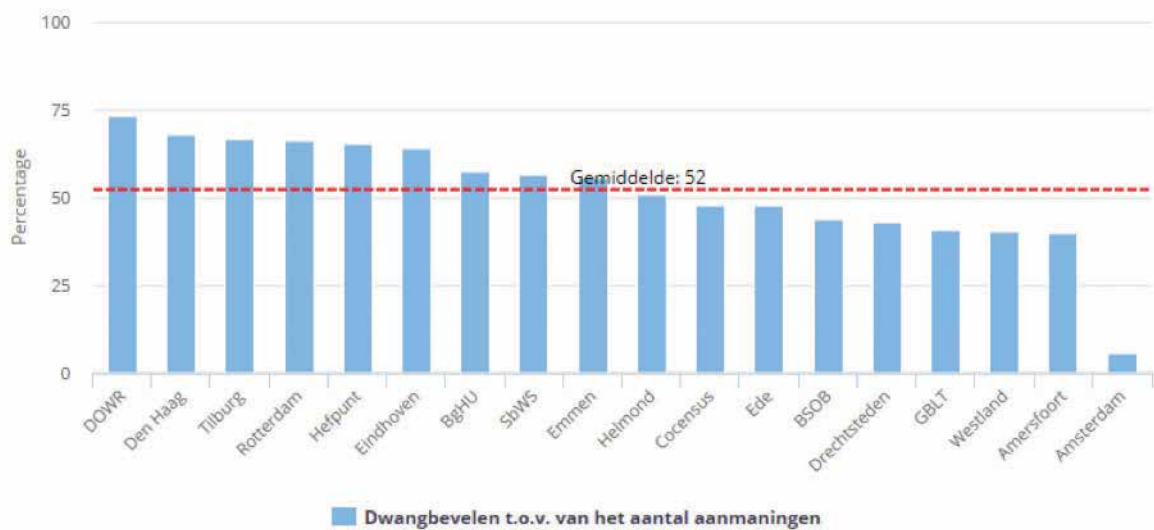
Grafiek 28: Aantal verzonden gecombineerde aanslagen 2015



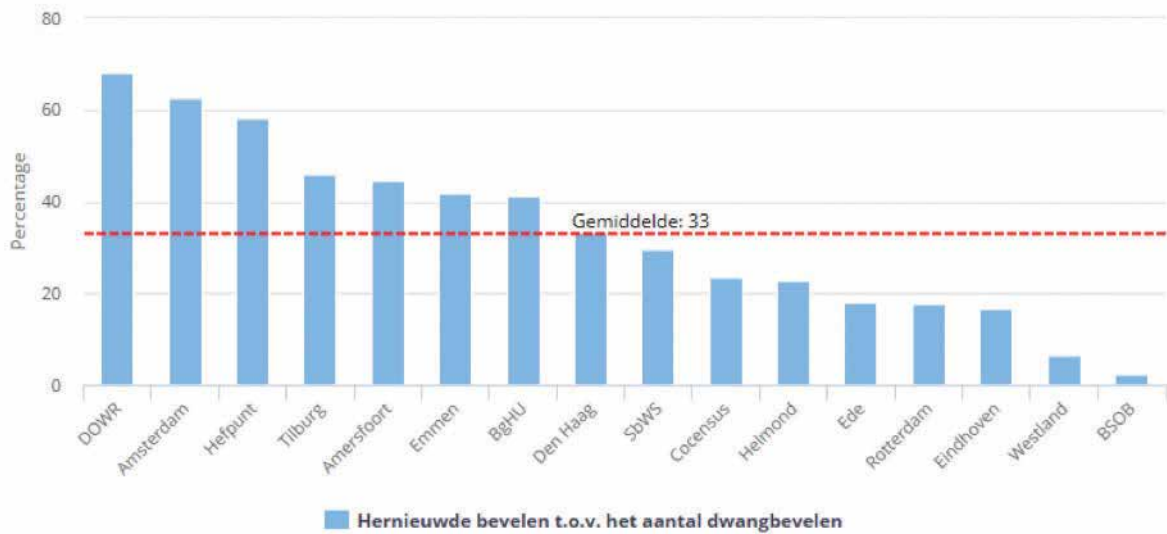
Grafiek 29: Aantal aanmaningen als percentage van aantal aanslagbiljetten



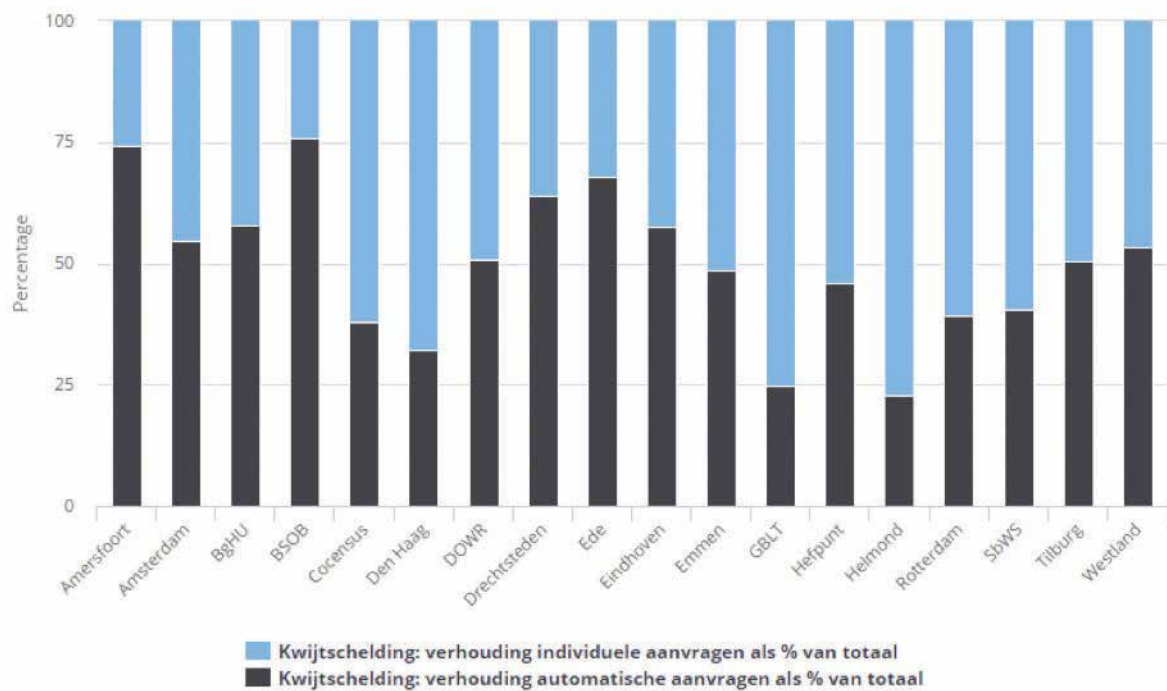
Grafiek 30: Aantal dwangbevelen als percentage van het aantal aanmaningen



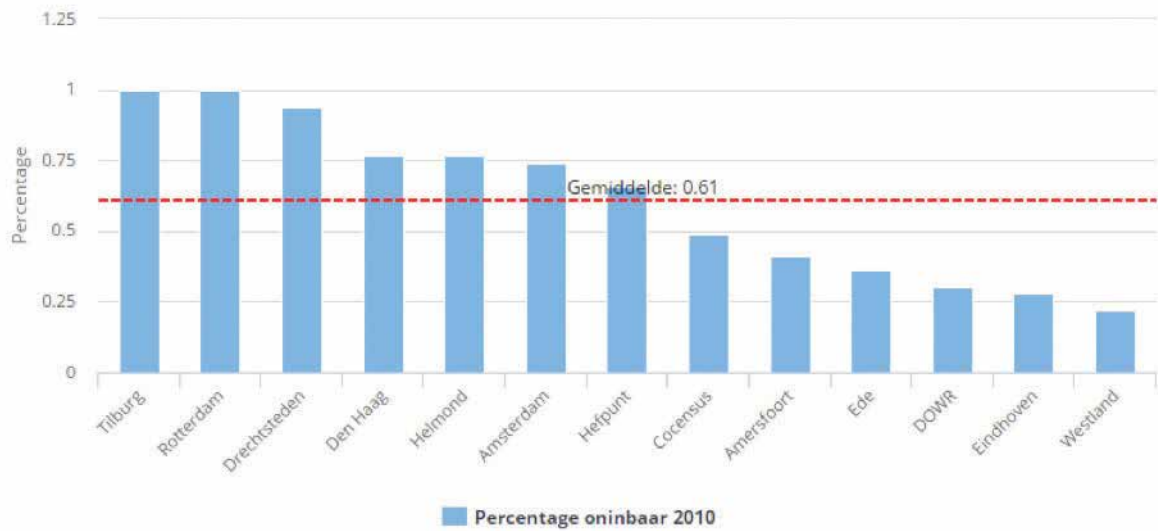
Grafiek 31: Aantal hernieuwde bevelen als percentage van het aantal dwangbevelen



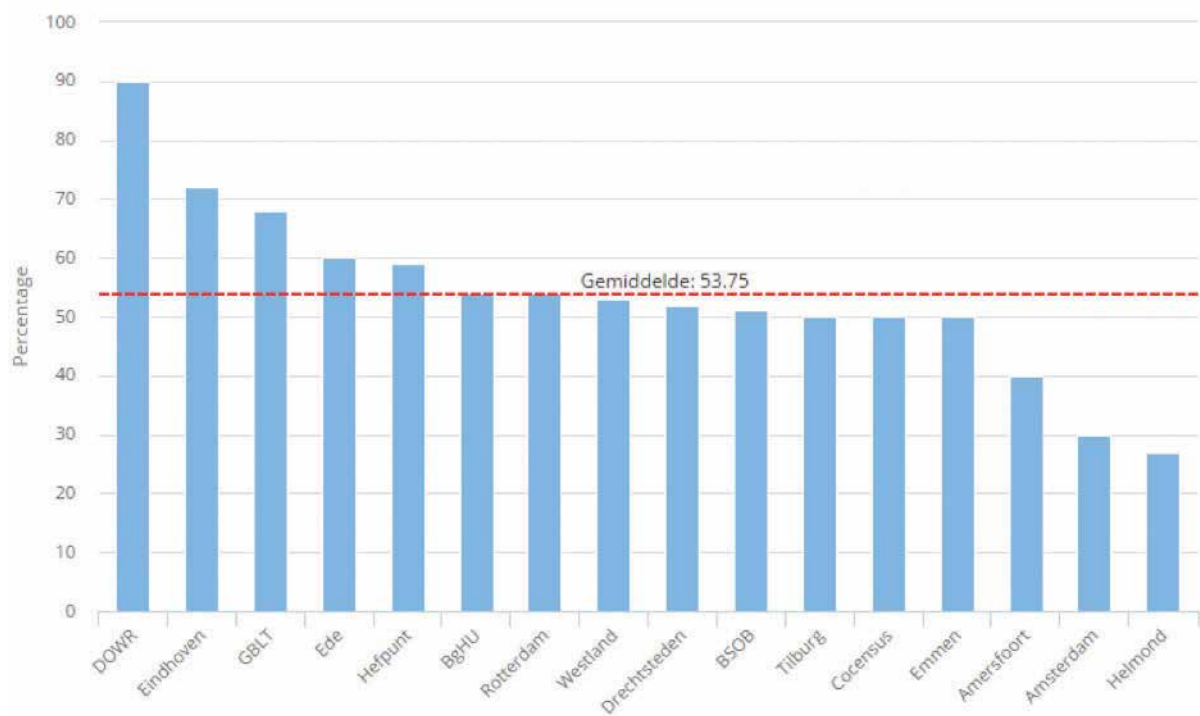
Grafiek 33: Verhouding automatische en handmatige kwijschelding



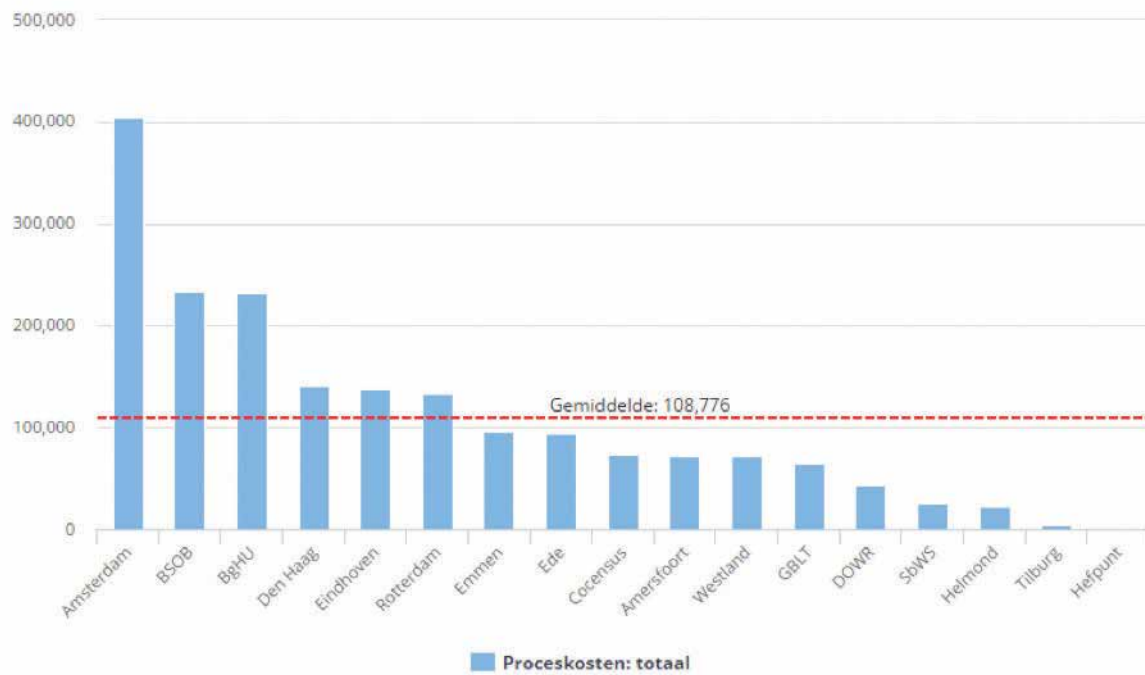
Grafiek 44: Percentage oninbaar



Grafiek 45: Percentage automatische kwijtschelding na gegevens inlichtingenbureau

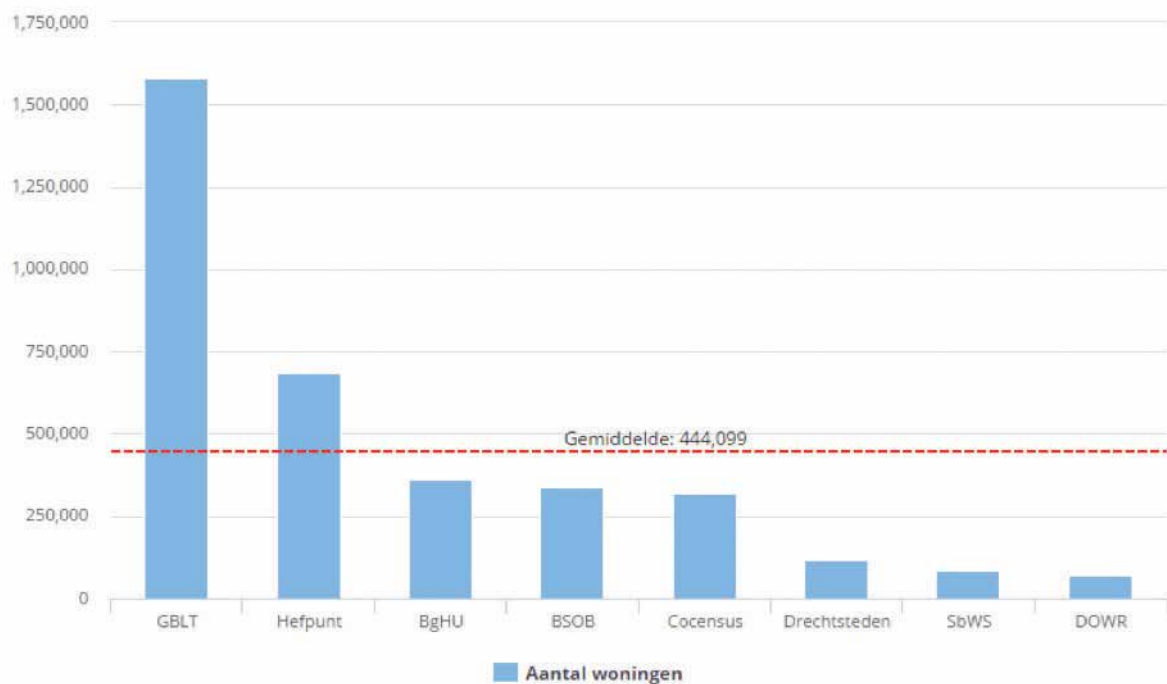


Grafiek 47: Totale proceskosten

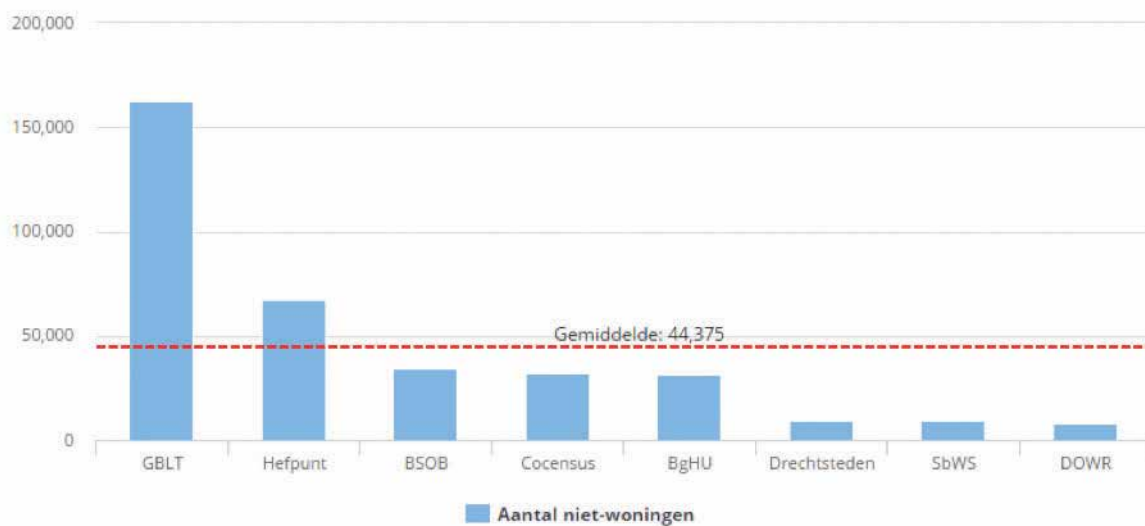


II Grafieken Samenwerkingsverbanden

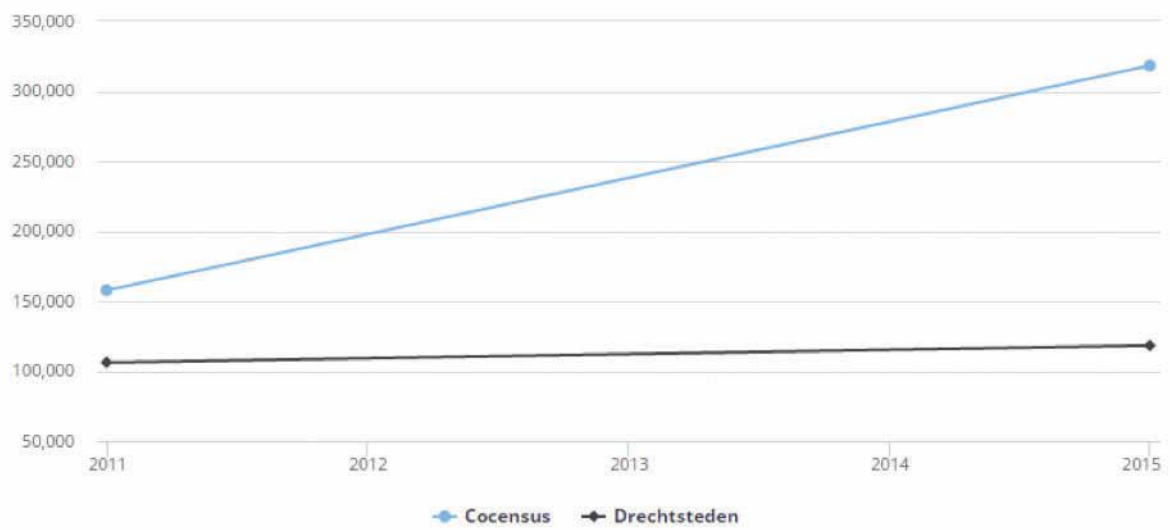
Grafiek 1a: Aantal woningen



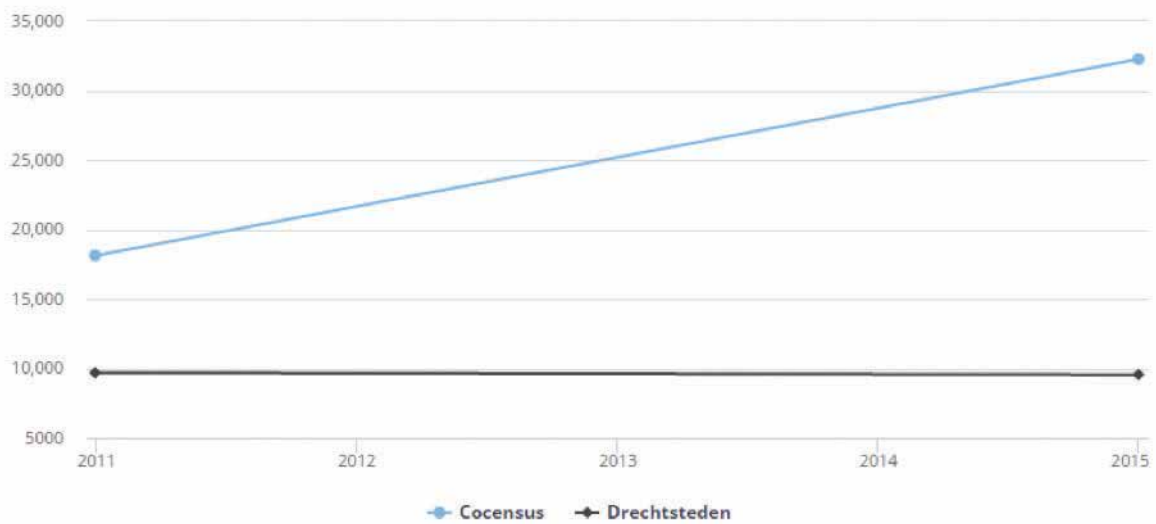
Grafiek 1b: Aantal niet-woningen



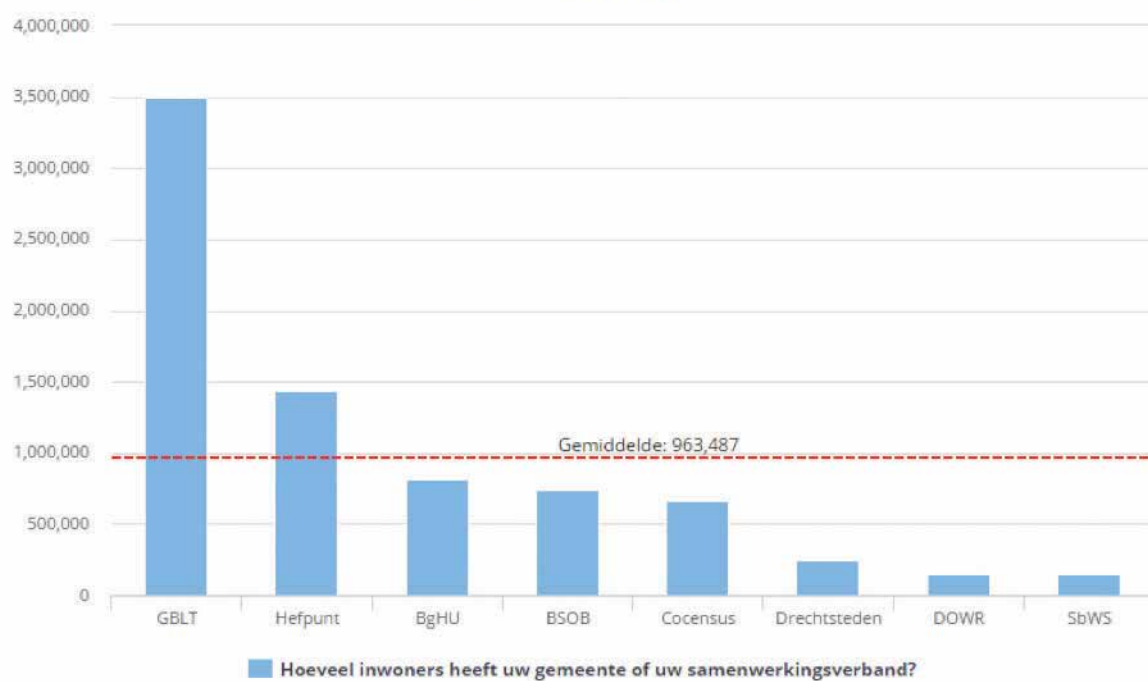
Grafiek 1c: Ontwikkeling aantal woningen



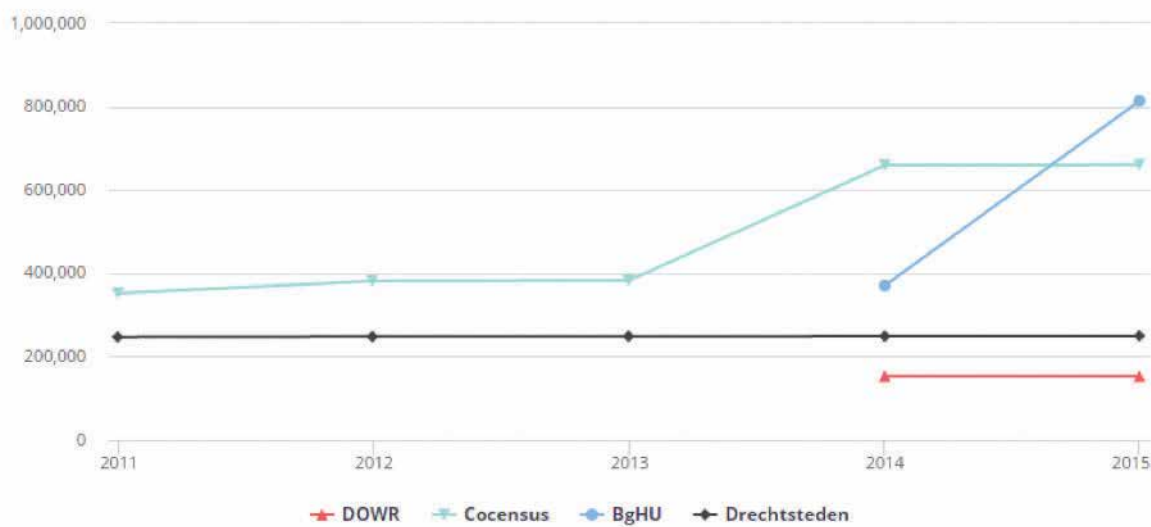
Grafiek 1d: Ontwikkeling aantal niet-woningen



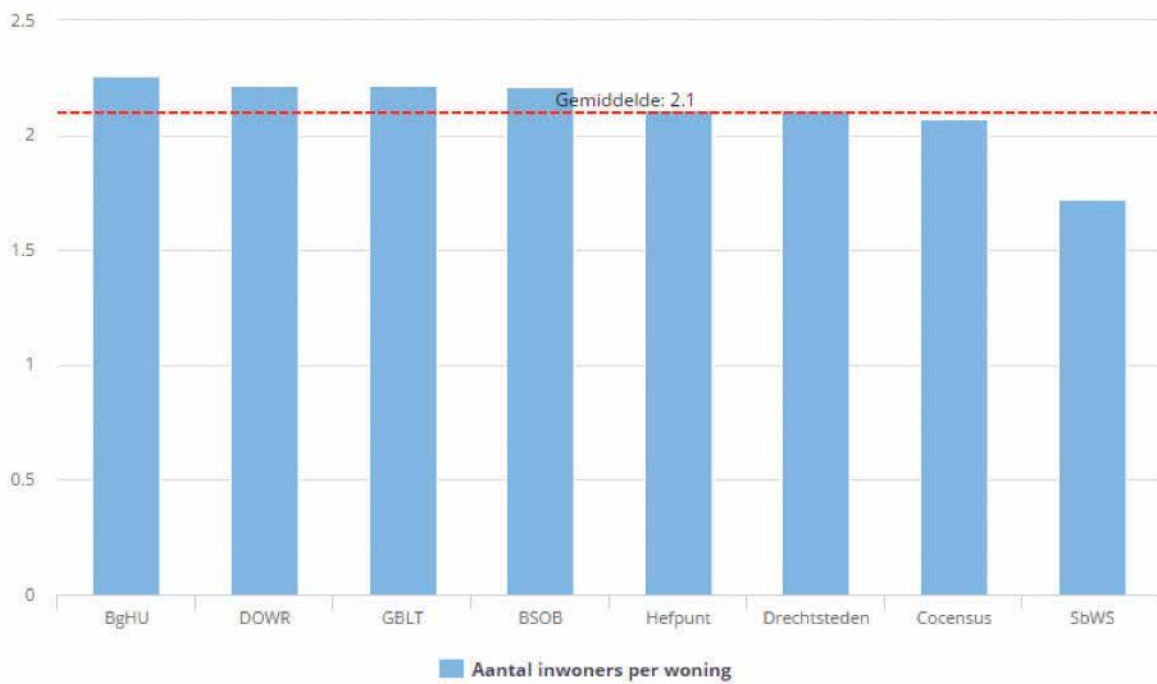
Grafiek 2: Aantal inwoners



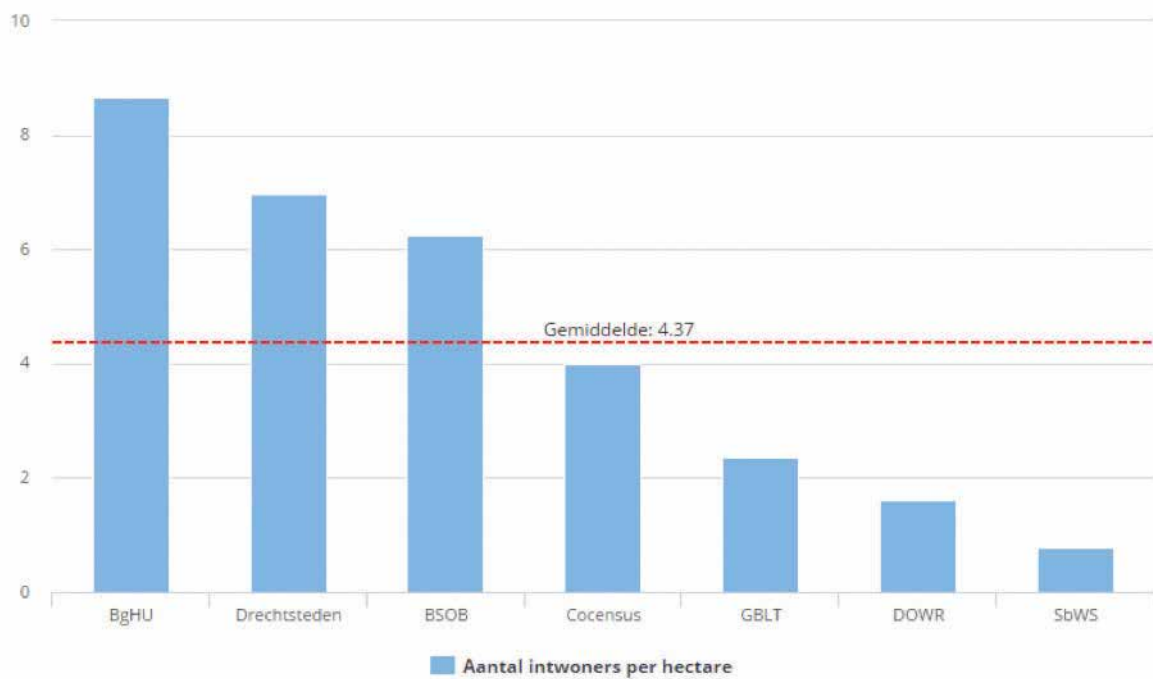
Grafiek 2a: Ontwikkeling aantal inwoners



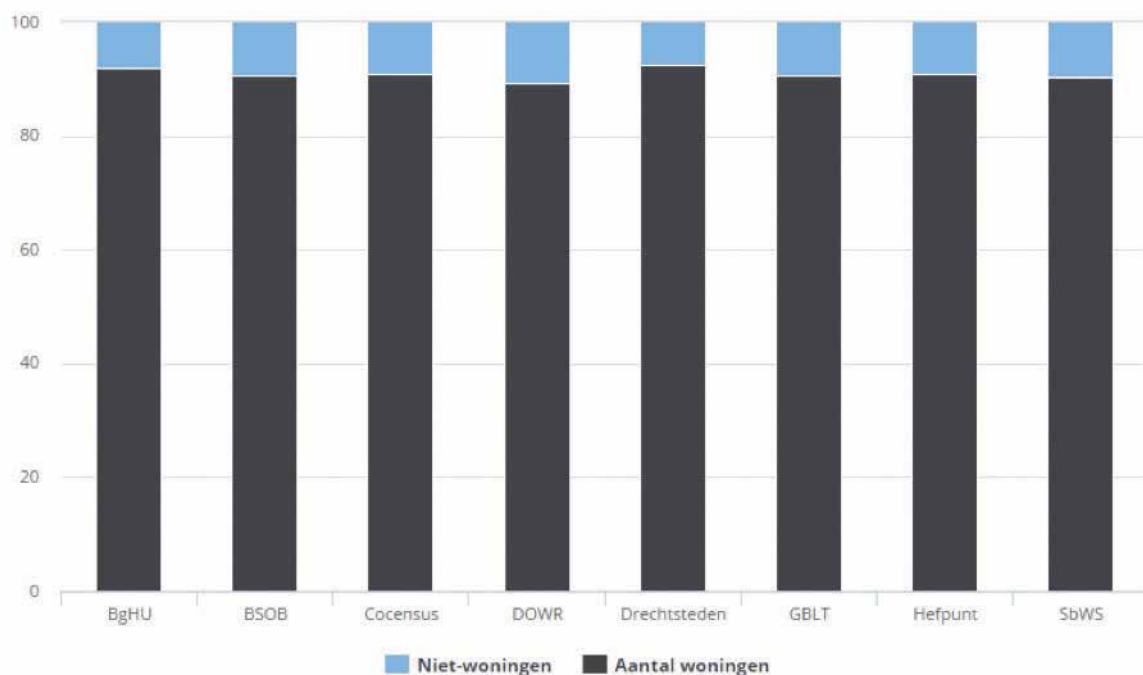
Grafiek 3: Aantal inwoners per woning



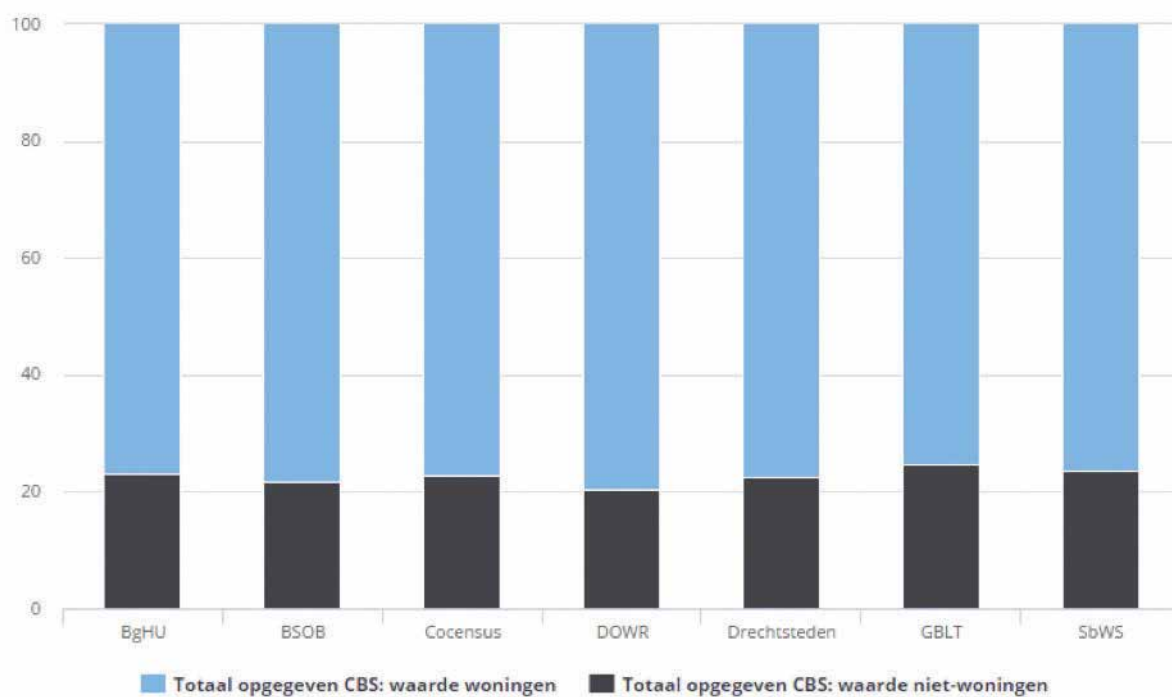
Grafiek 4: Aantal inwoners per hectare



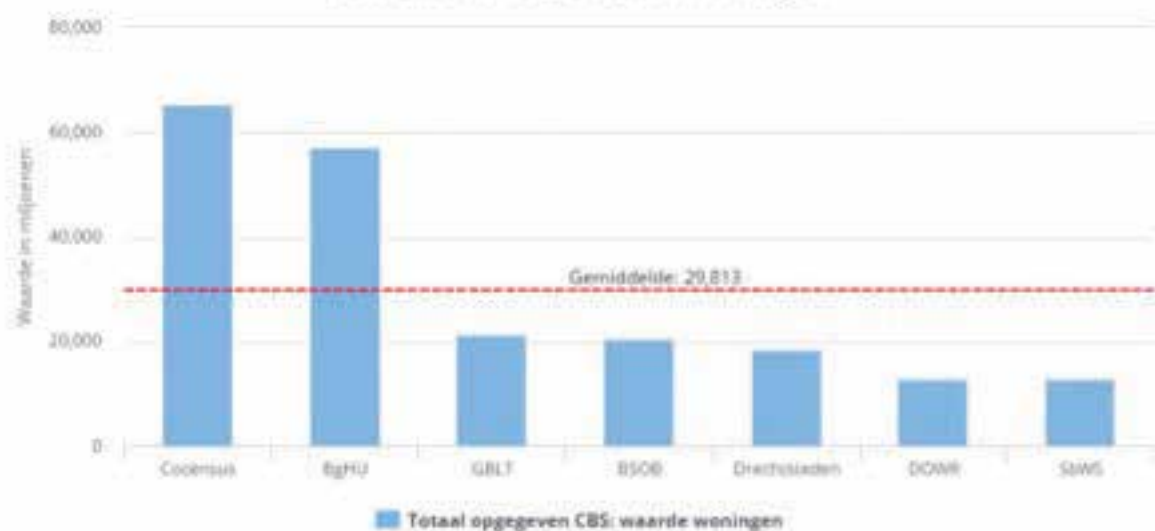
Grafiek 5: Verhouding aantal woningen en niet-woningen



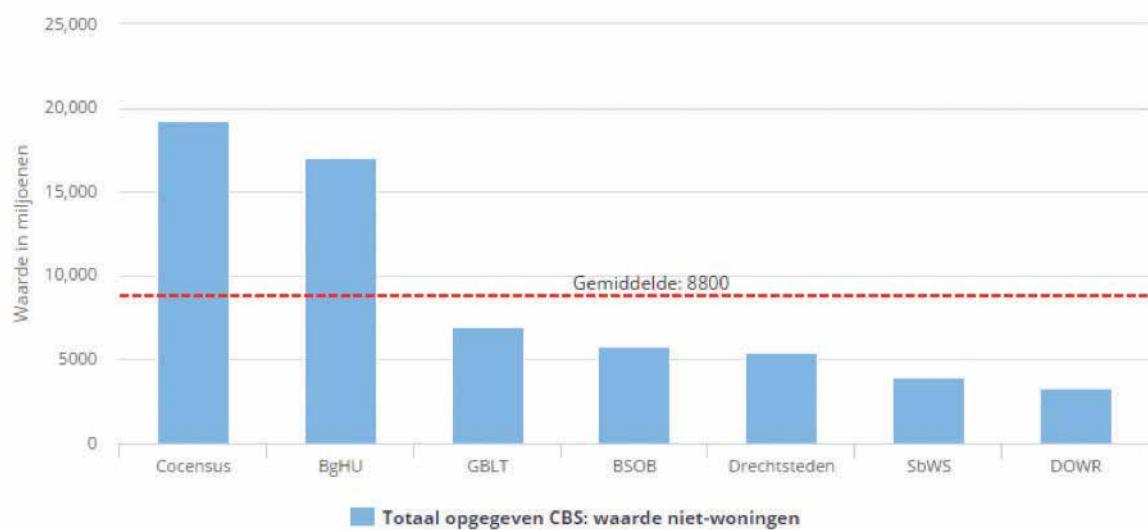
Grafiek 6.1: Verdeling waarde woningen en niet-woningen



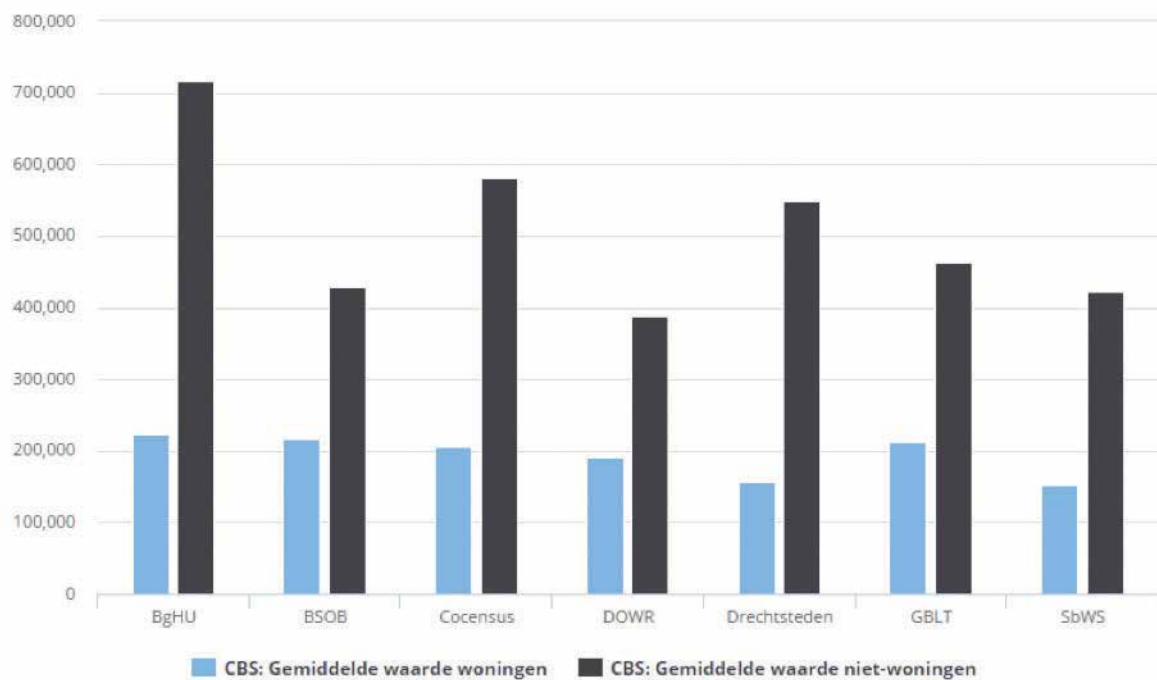
Grafiek 6.1a: Totale waarde woningen



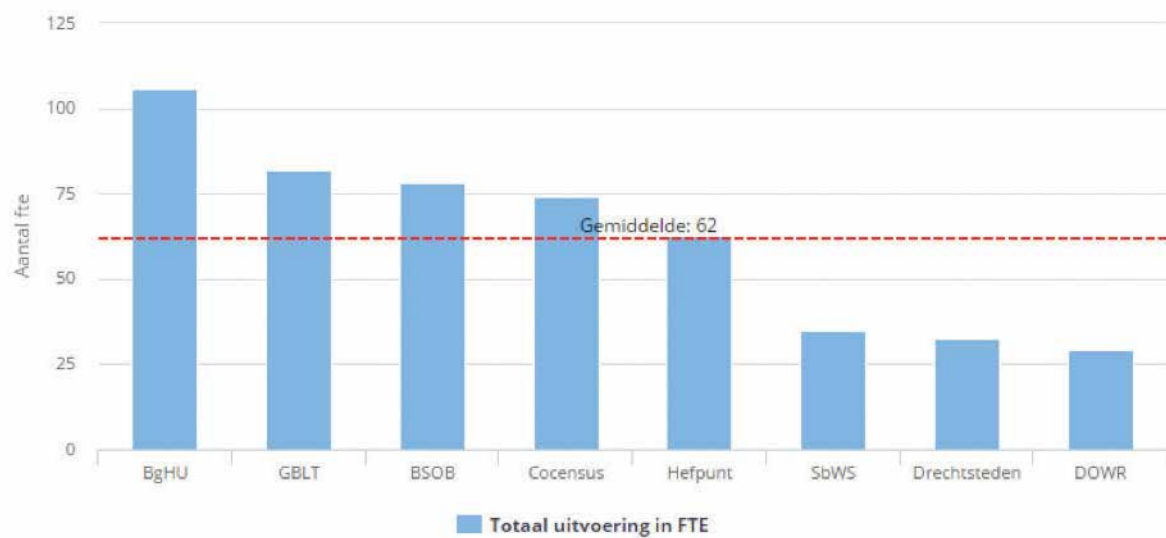
Grafiek 6.1b: Totale waarde niet-woningen



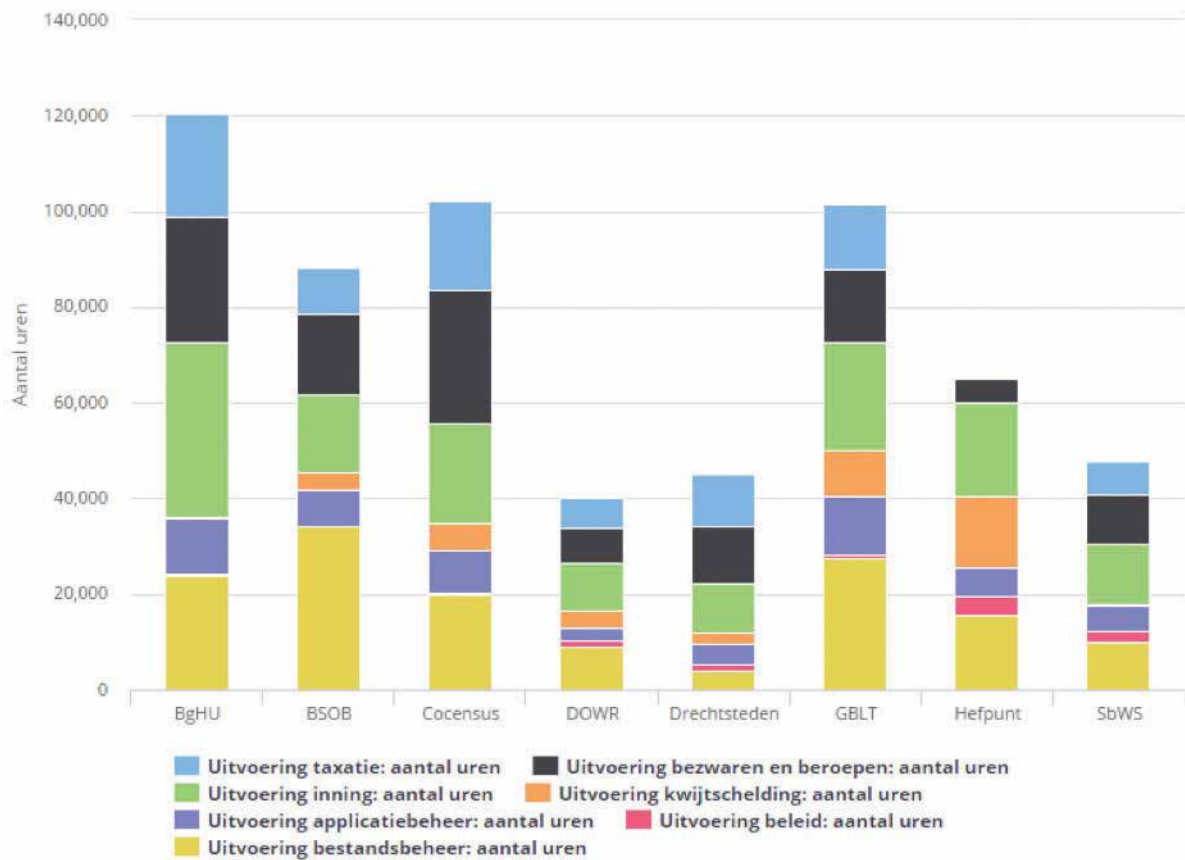
Grafiek 6.2: Gemiddelde WOZ-waarde woningen en niet-woningen



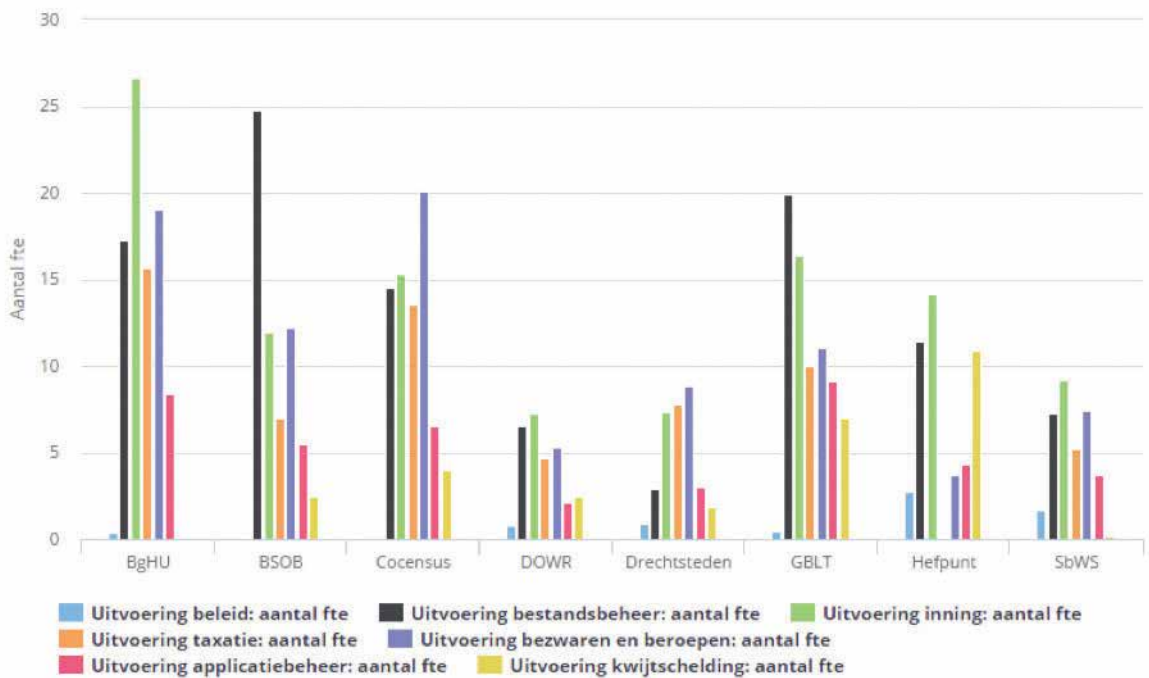
Grafiek 7: Formatie belastingproces



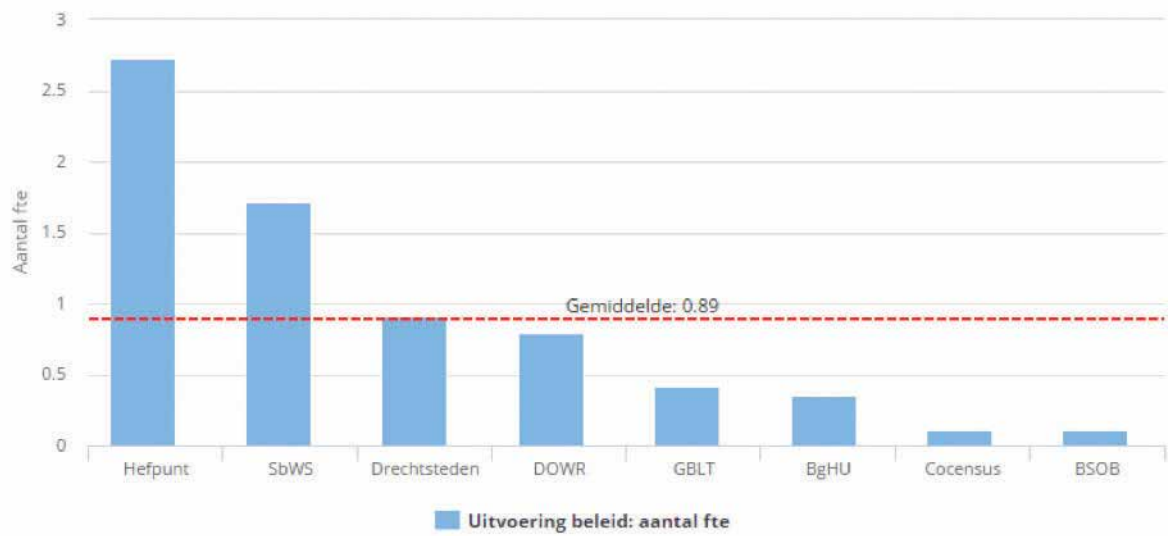
Grafiek 7.1: Formatieverhoudingen per proces



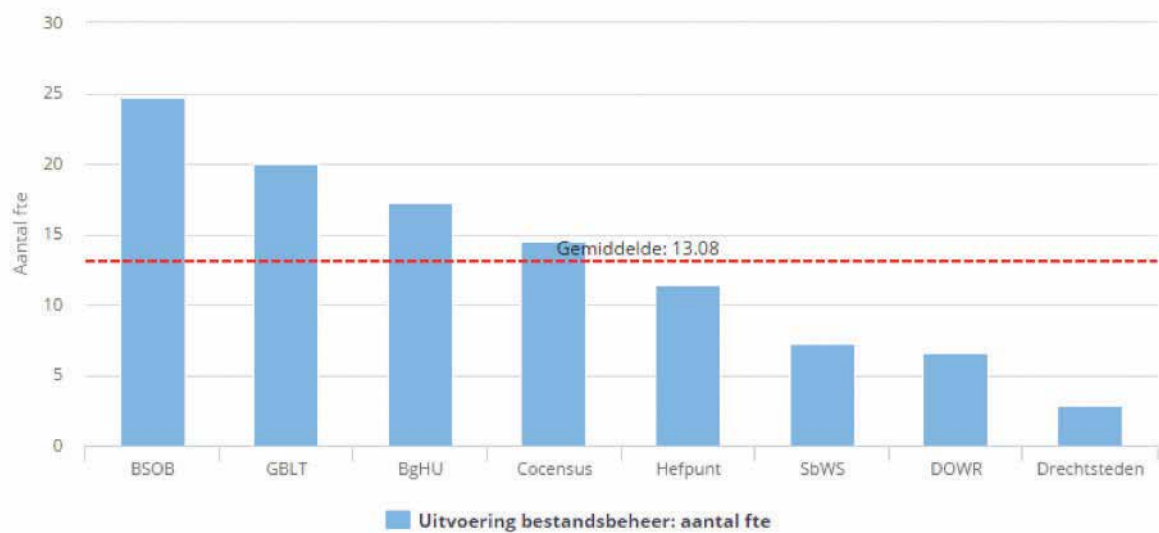
Grafiek 7.2: Formatieverhouding per proces



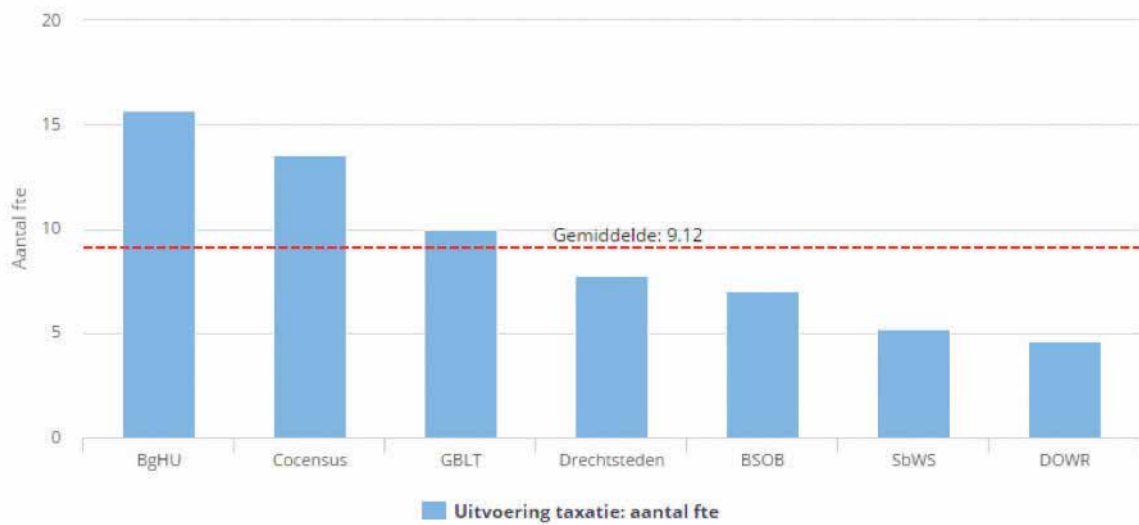
Grafiek 7a: Inzet fte beleid



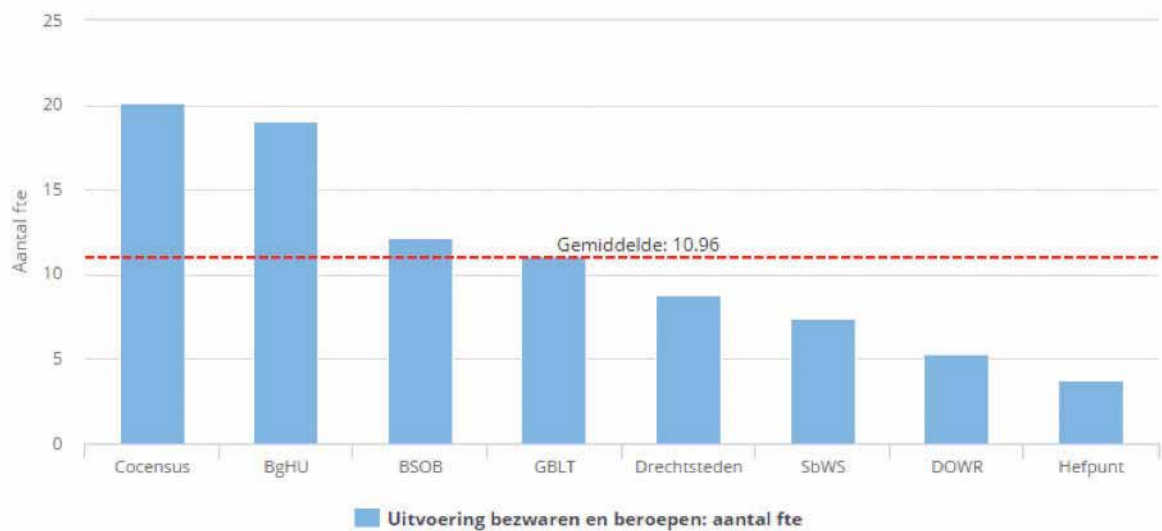
Grafiek 7b: Inzet fte bestandsbeheer



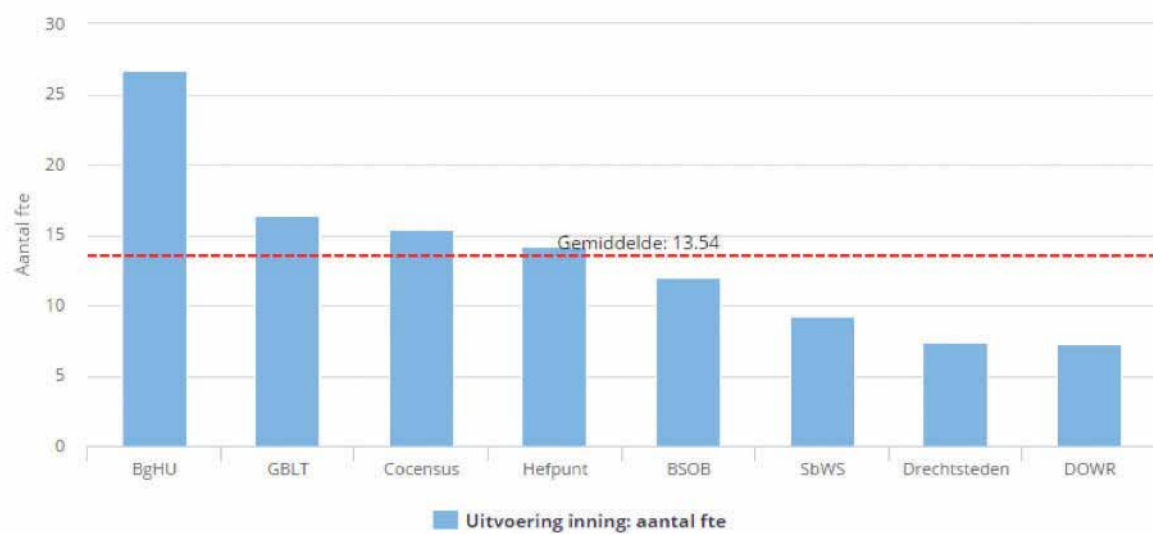
Grafiek 7c: Inzet fte taxatie



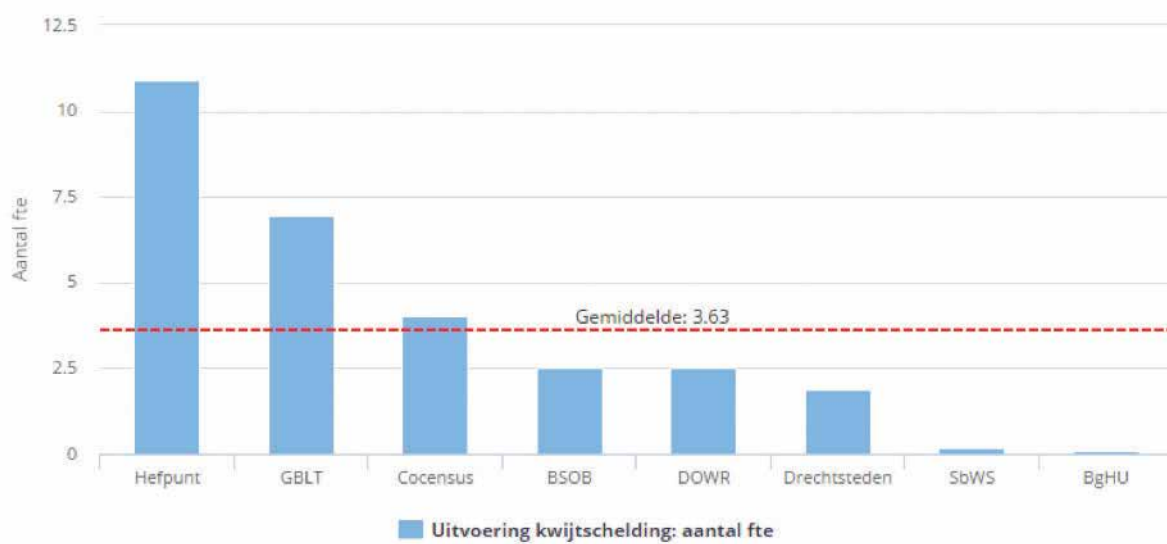
Grafiek 7d: Inzet fte bezwaar en beroep



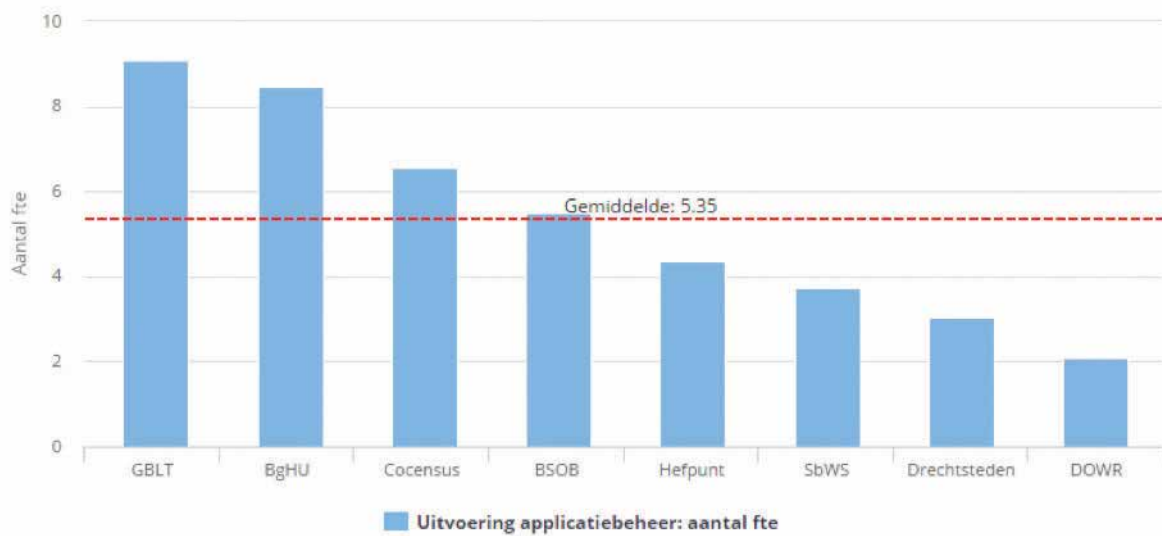
Grafiek 7e: Inzet fte inning



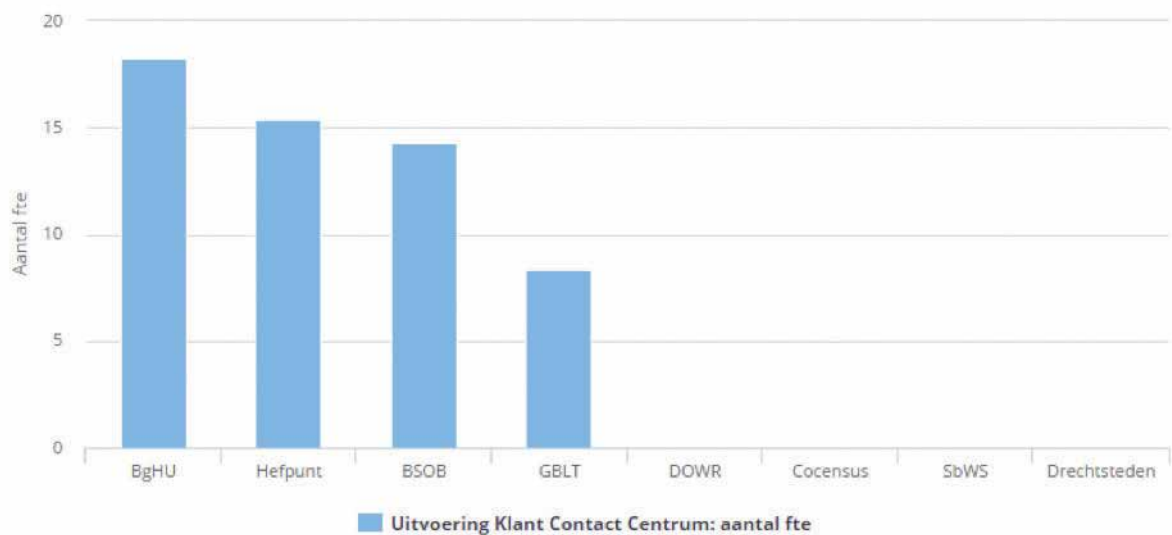
Grafiek 7f: Inzet fte kwijtschelding

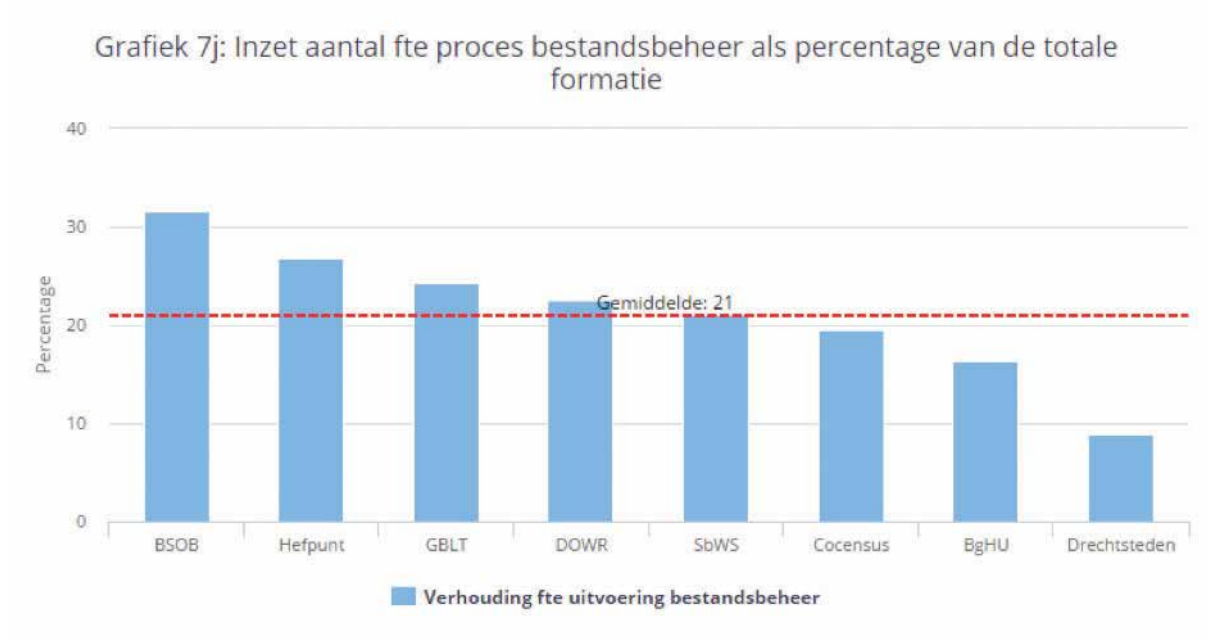
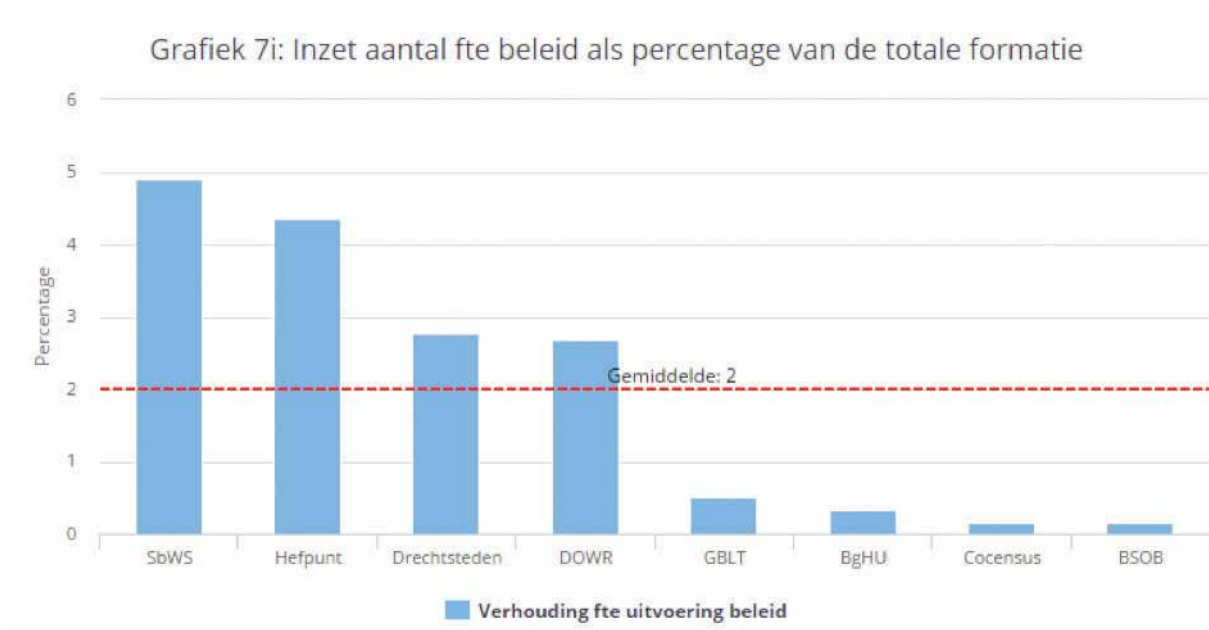


Grafiek 7g: Inzet fte applicatiebeheer

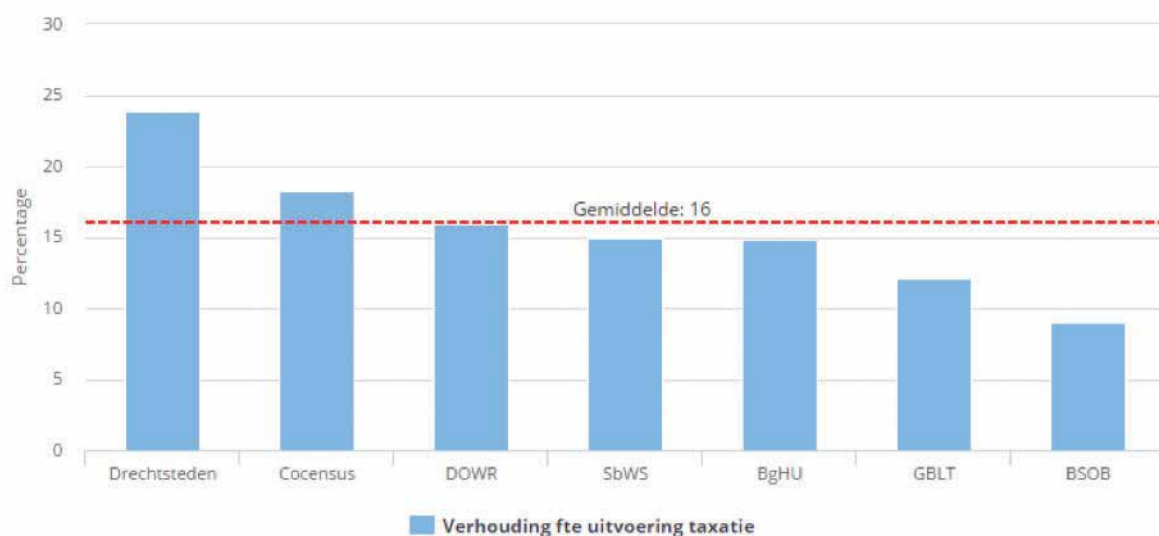


Grafiek 7h: Inzet fte KCC

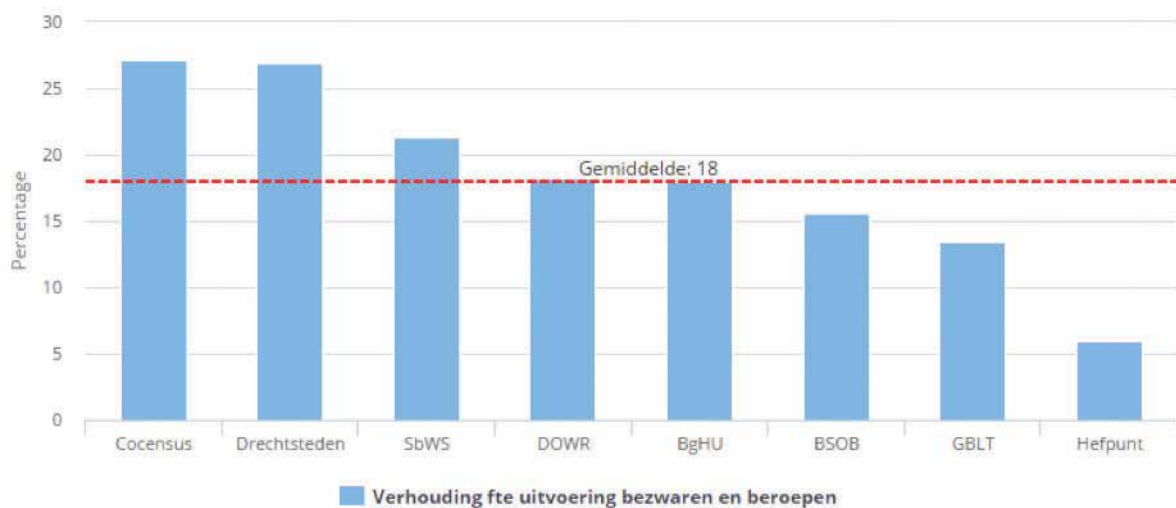




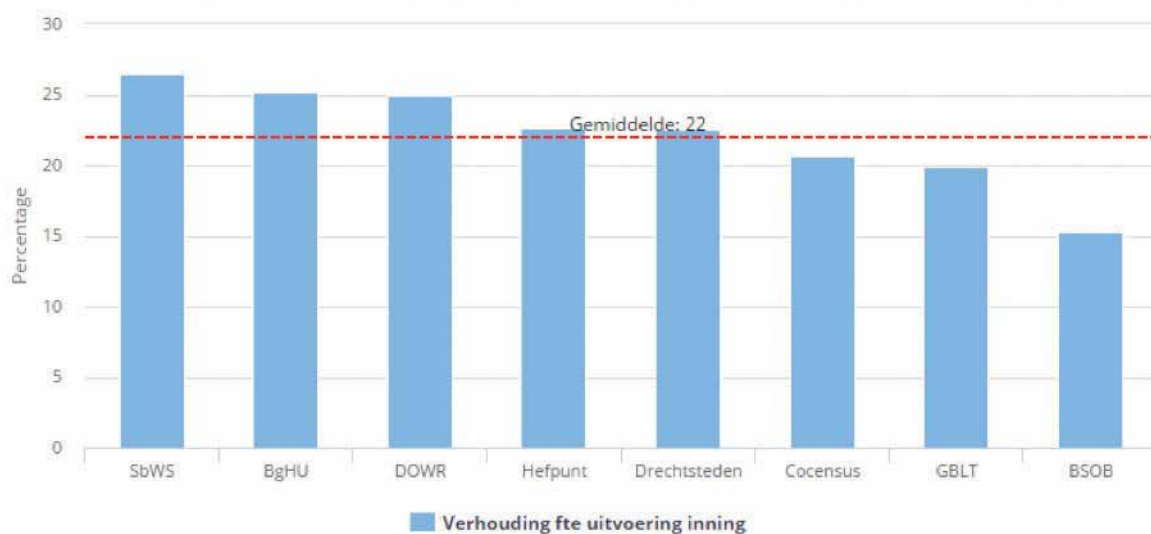
Grafiek 7k: Inzet aantal fte taxatie als percentage van de totale formatie



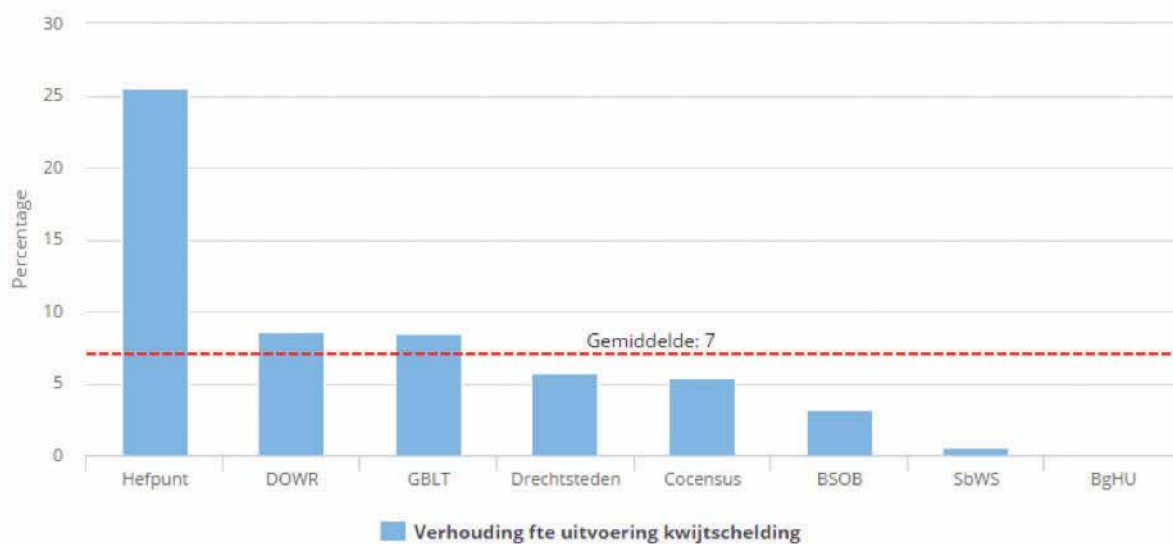
Grafiek 7l: Inzet aantal fte proces bezwaar en beroep als percentage van de totale formatie



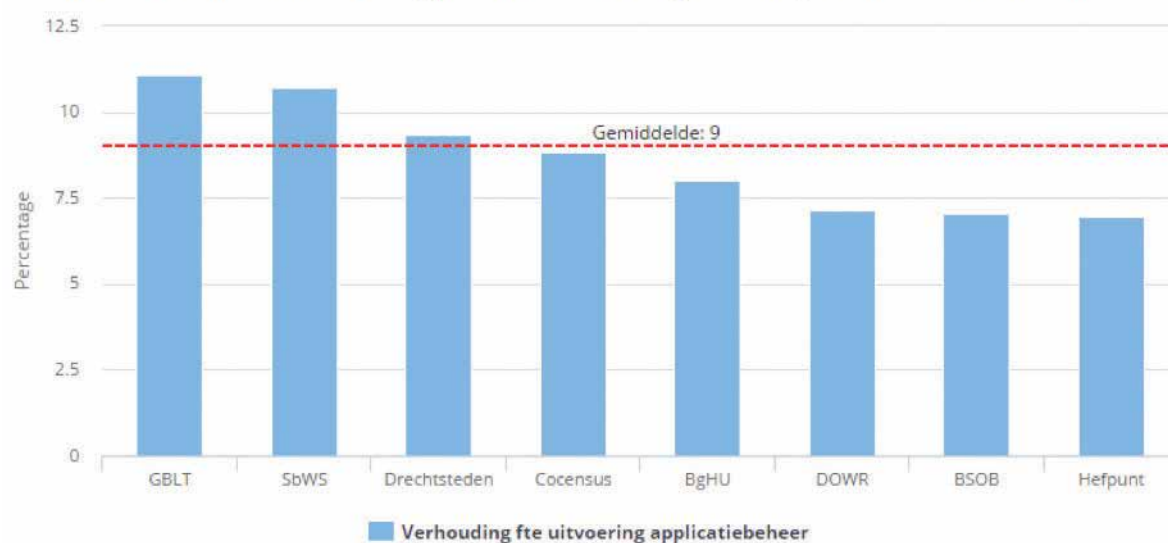
Grafiek 7m: Inzet aantal fte inningsproces als percentage van de totale formatie



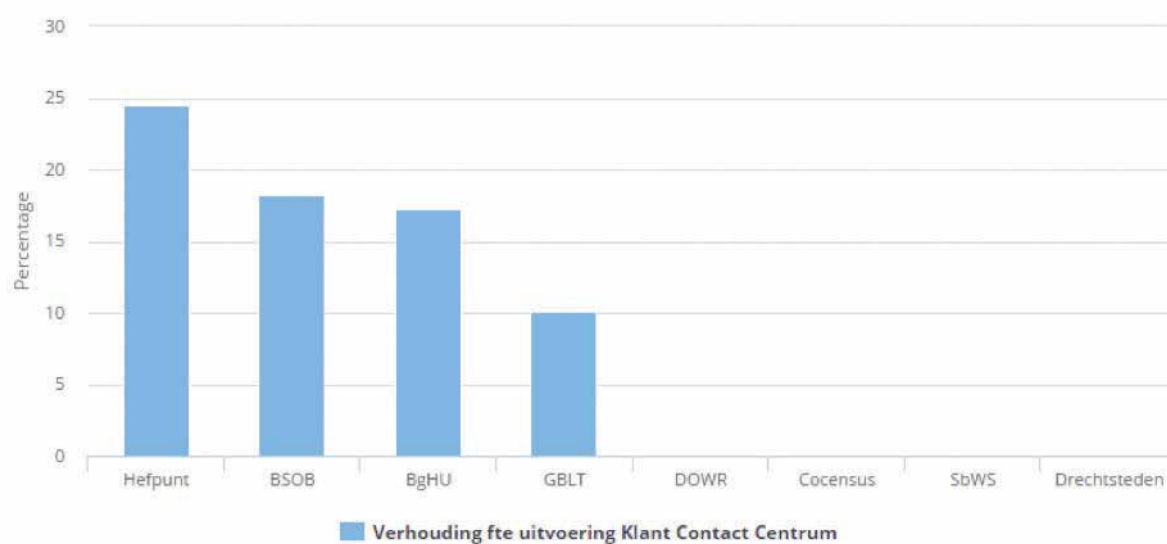
Grafiek 7n: Inzet kwijtschelding als percentage van het totale formatie



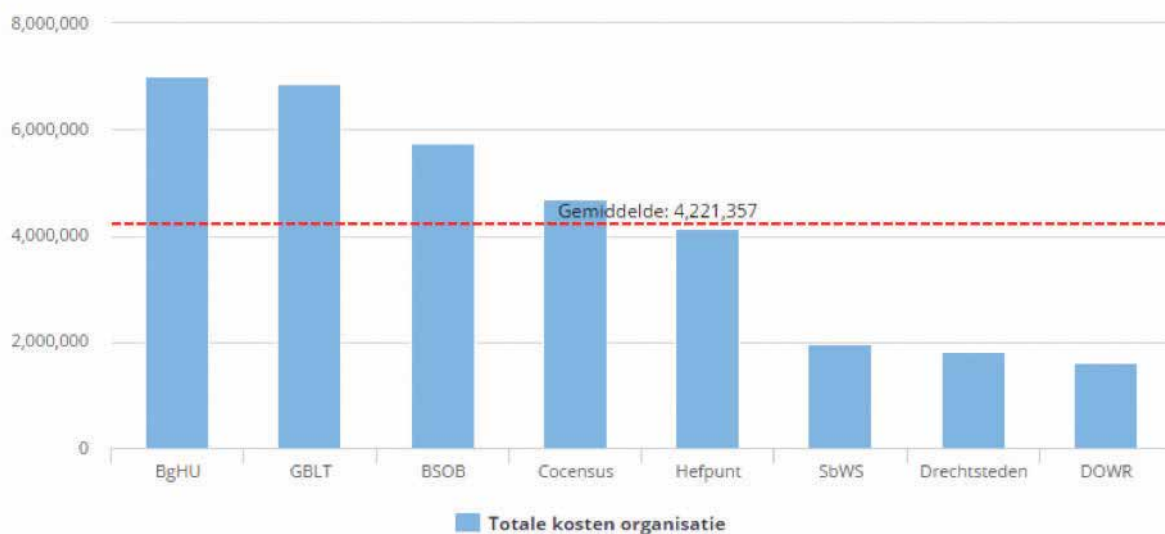
Grafiek 7o Inzet aantal fte applicatiebeheer als percentage van de totale formatie



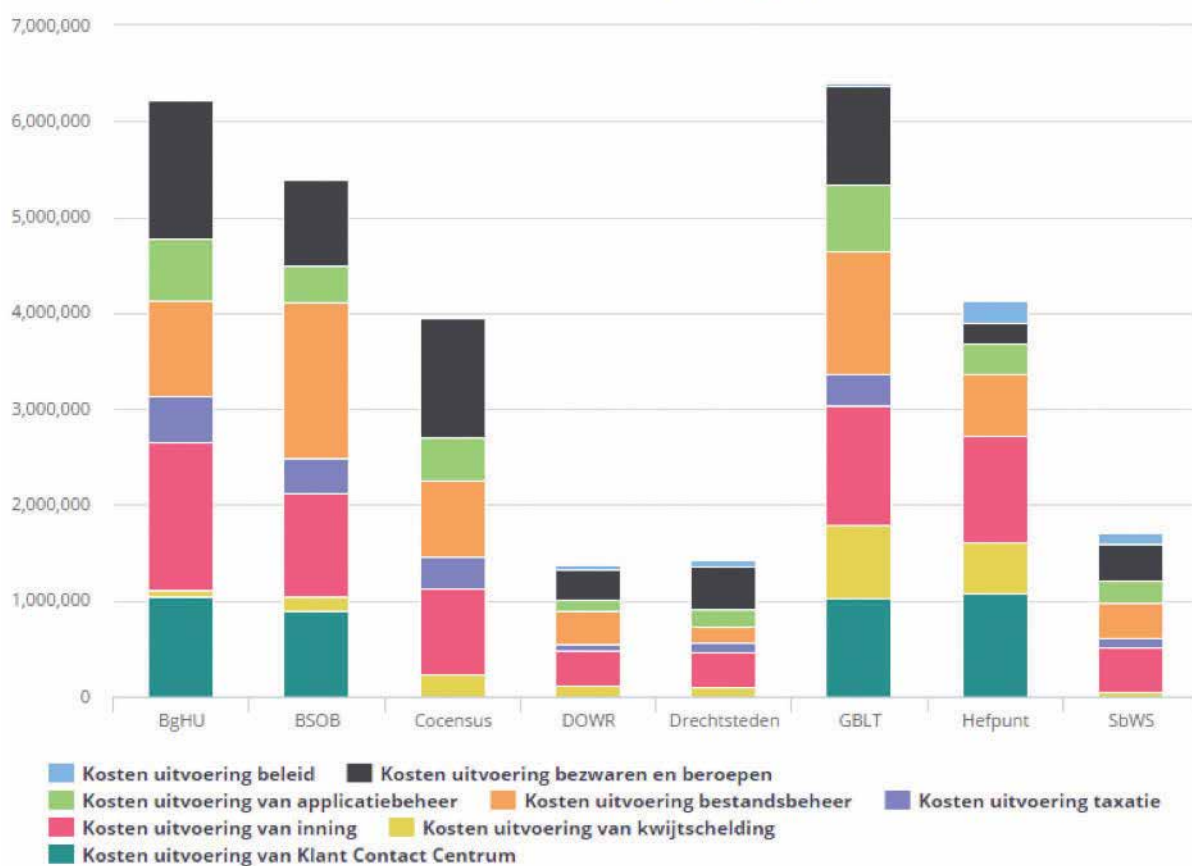
Grafiek 7p: Inzet KCC als percentage van de totale formatie



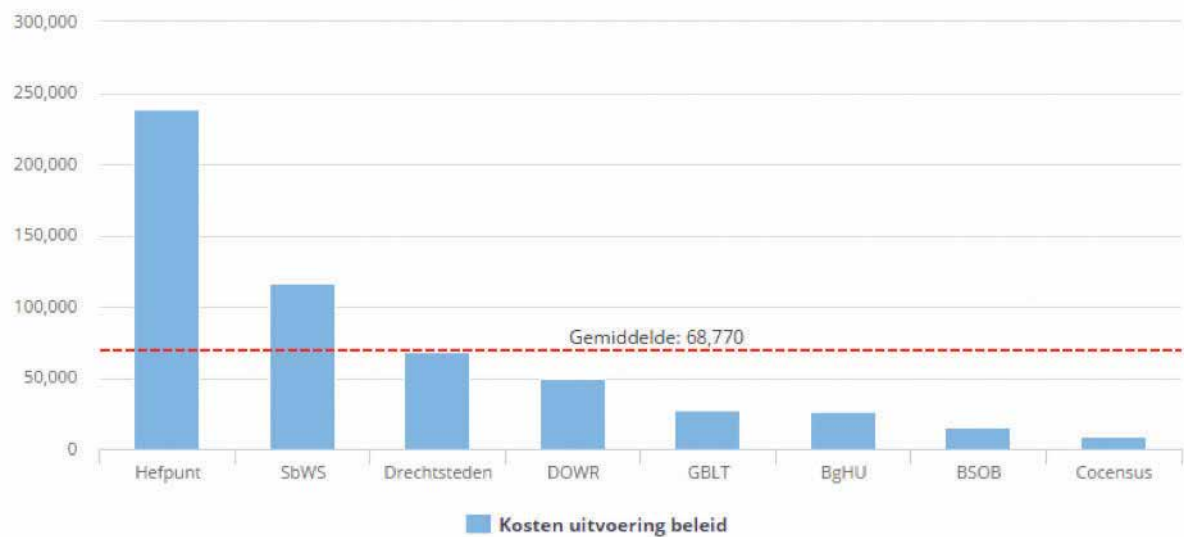
Grafiek 8: Totale kosten belastingorganisatie



Grafiek 8.1: Kostenverhoudingen per proces



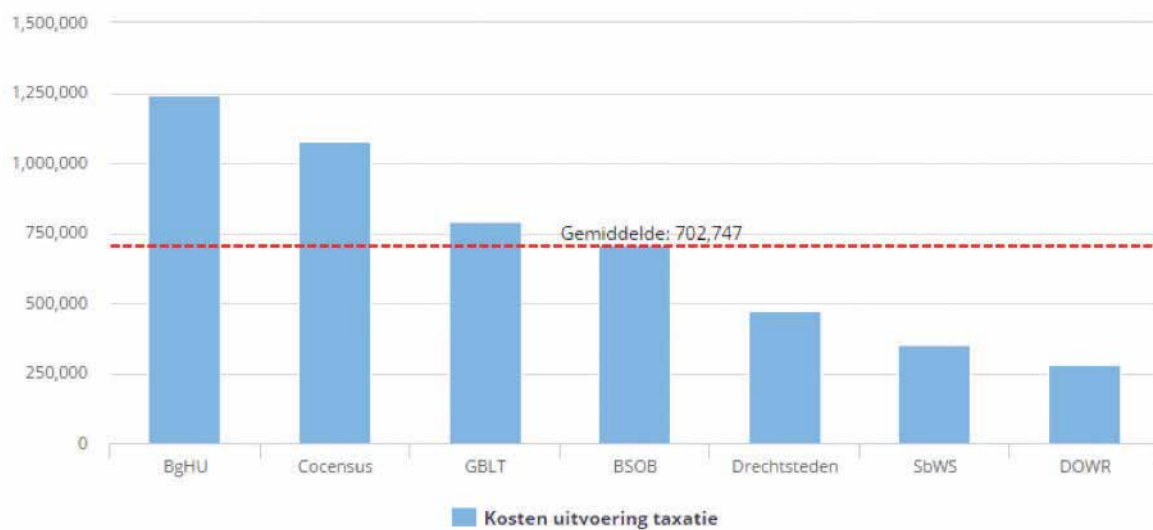
Grafiek 8a: Kosten voor beleid



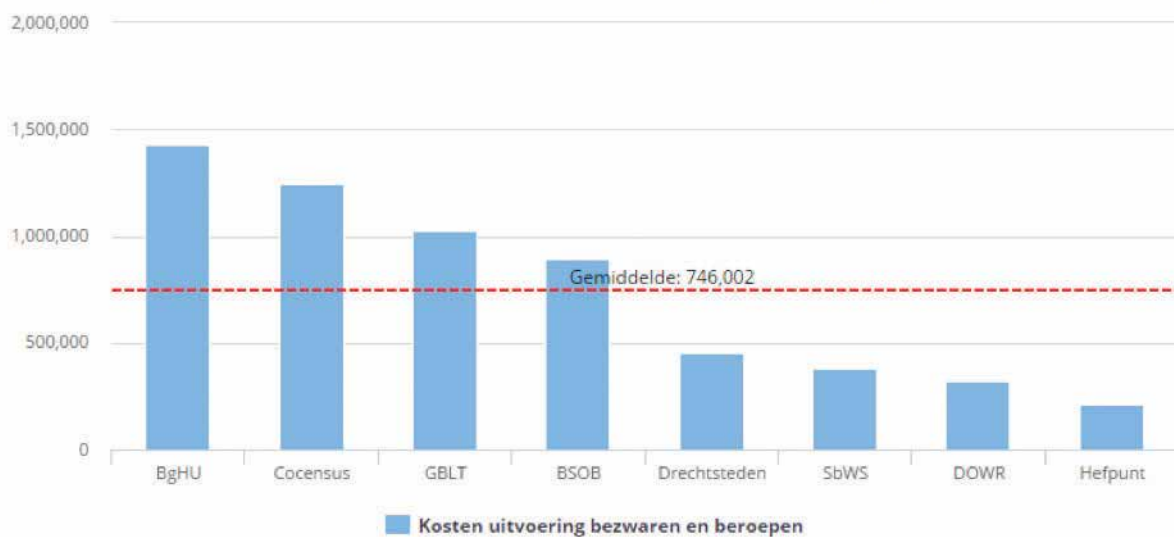
Grafiek 8b: Kosten proces bestandsbeheer



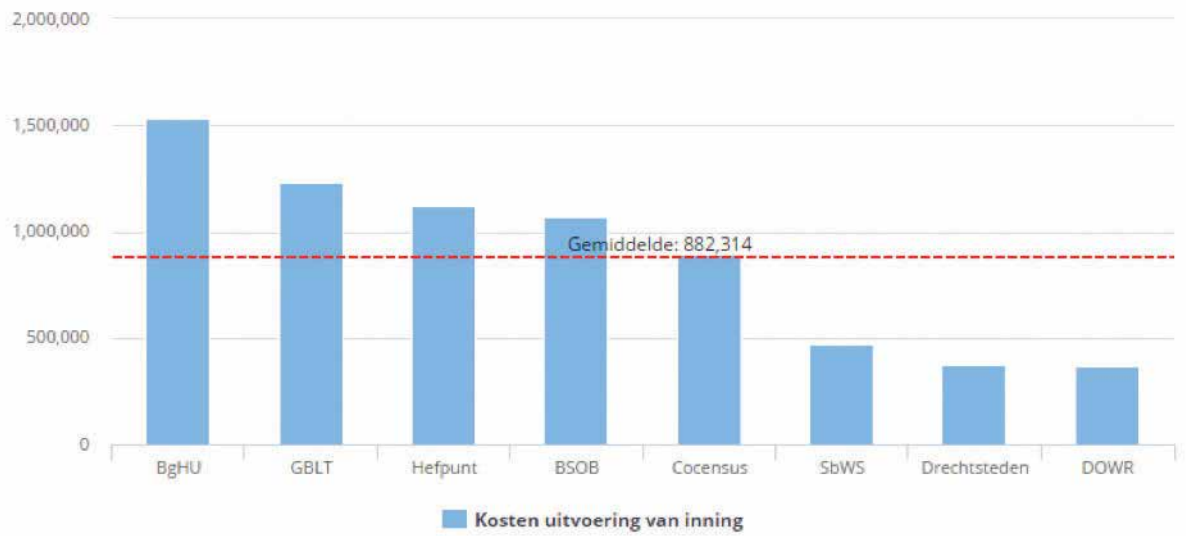
Grafiek 8c: Kosten proces taxeren



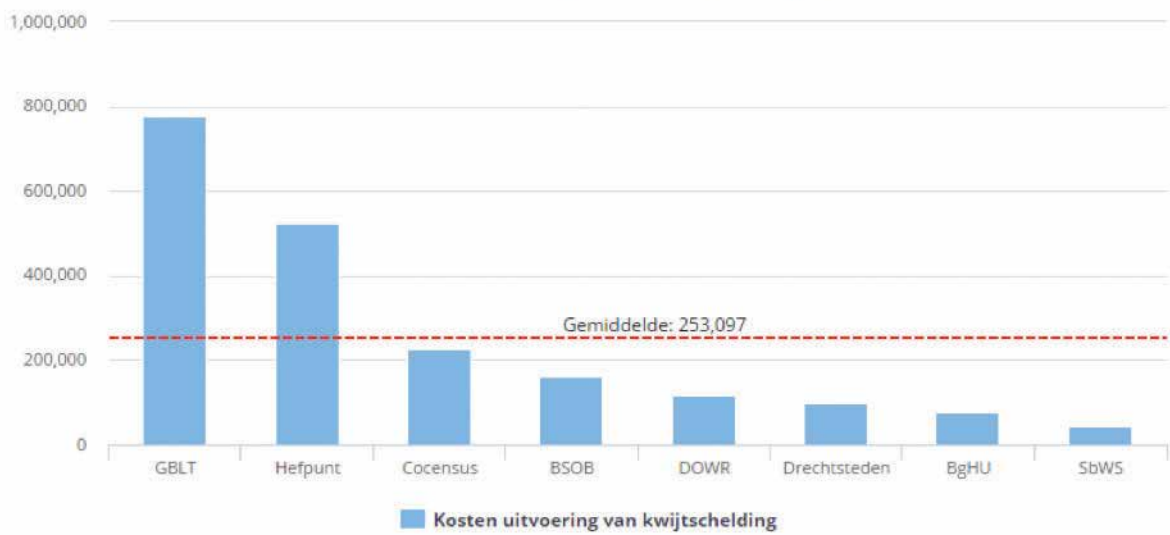
Grafiek 8d: Kosten proces bezwaar en beroep



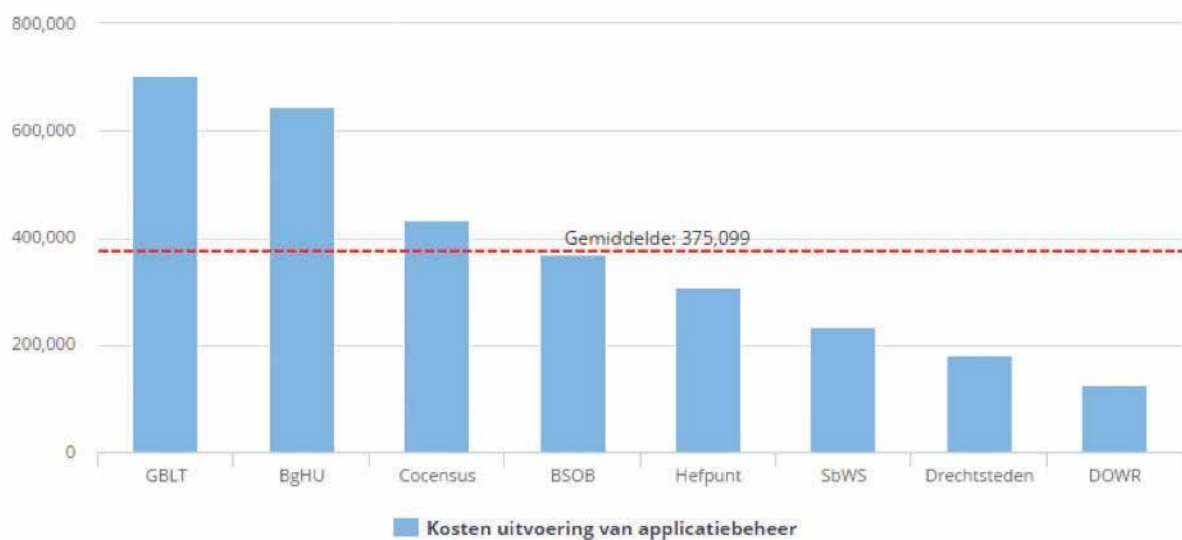
Grafiek 8e: Kosten proces inning



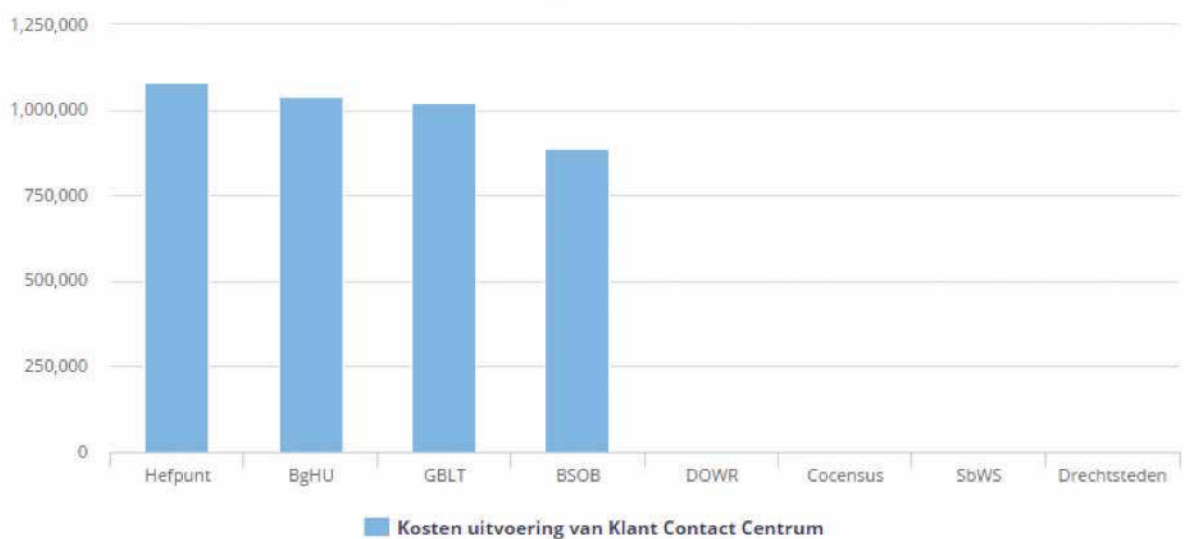
Grafiek 8f: Kosten proces kwijtschelding



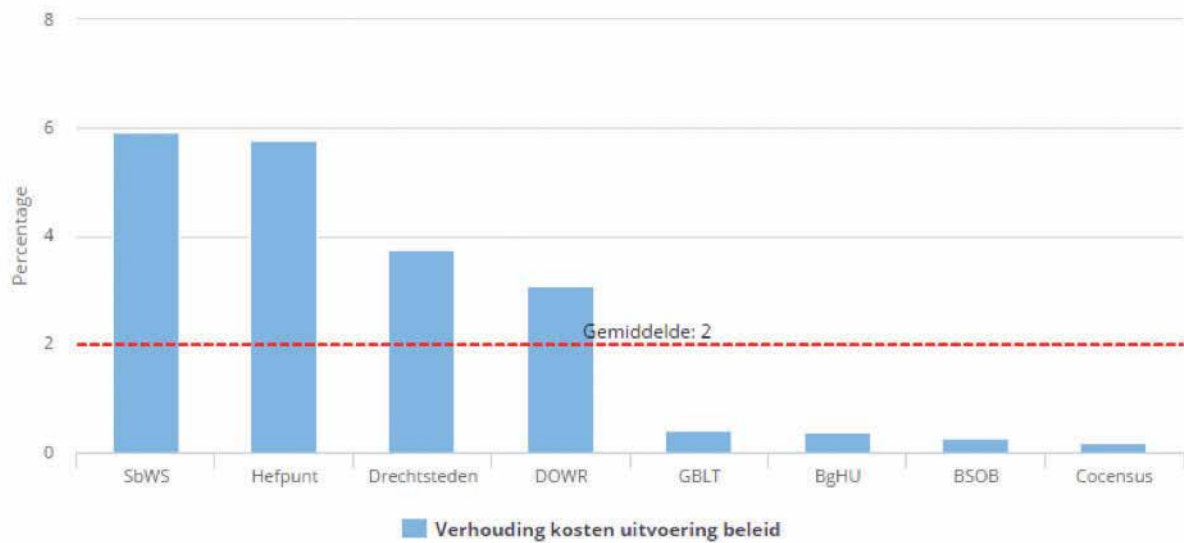
Grafiek 8g: Kosten voor applicatiebeheer



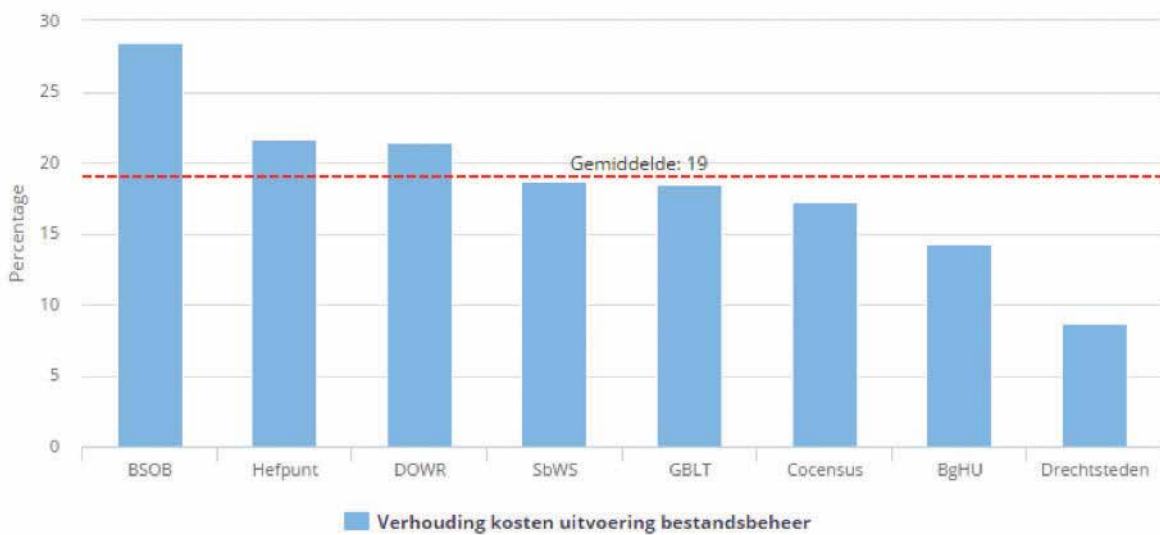
Grafiek 8h: Kosten KCC



Grafiek 8i: Kosten beleid als percentage van de totale kosten



Grafiek 8j: Kosten proces bestandsbeheer als percentage van de totale kosten



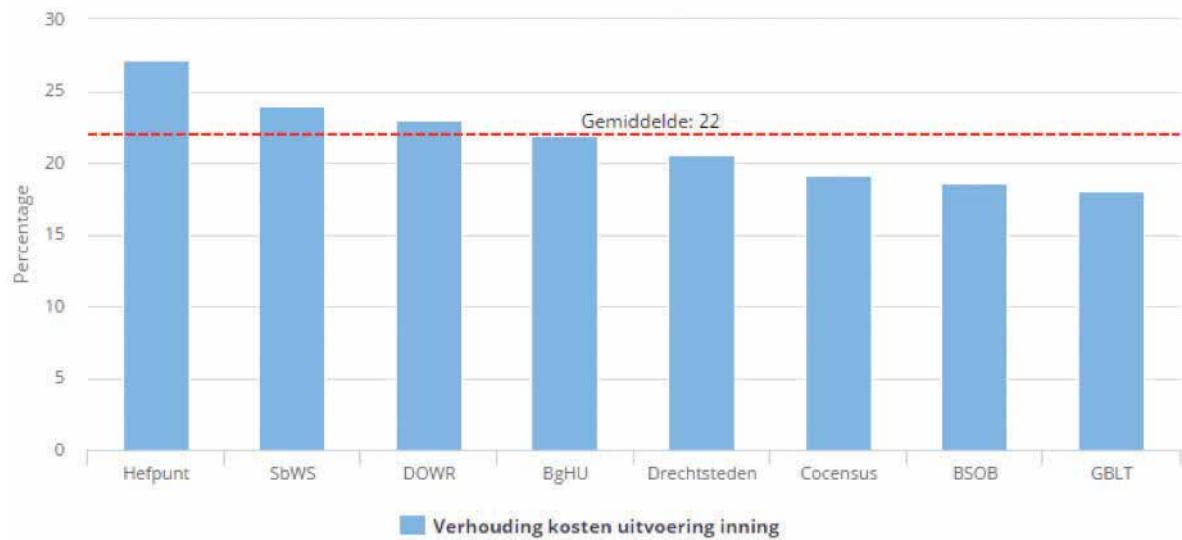
Grafiek 8k: Kosten taxatieproces als percentage van de totale kosten



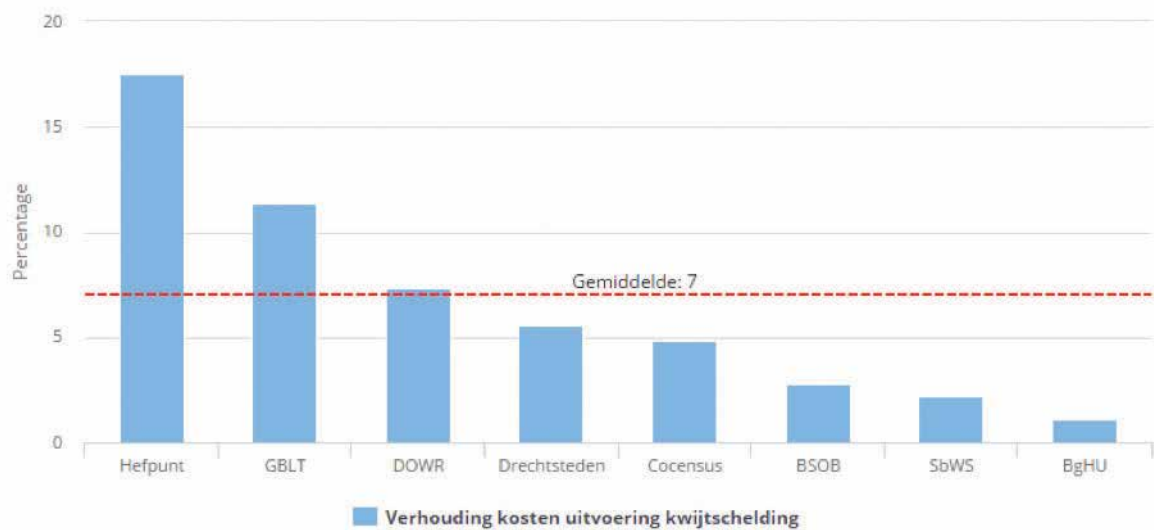
Grafiek 8l: Kosten proces bezwaar en beroep als percentage van de totale kosten



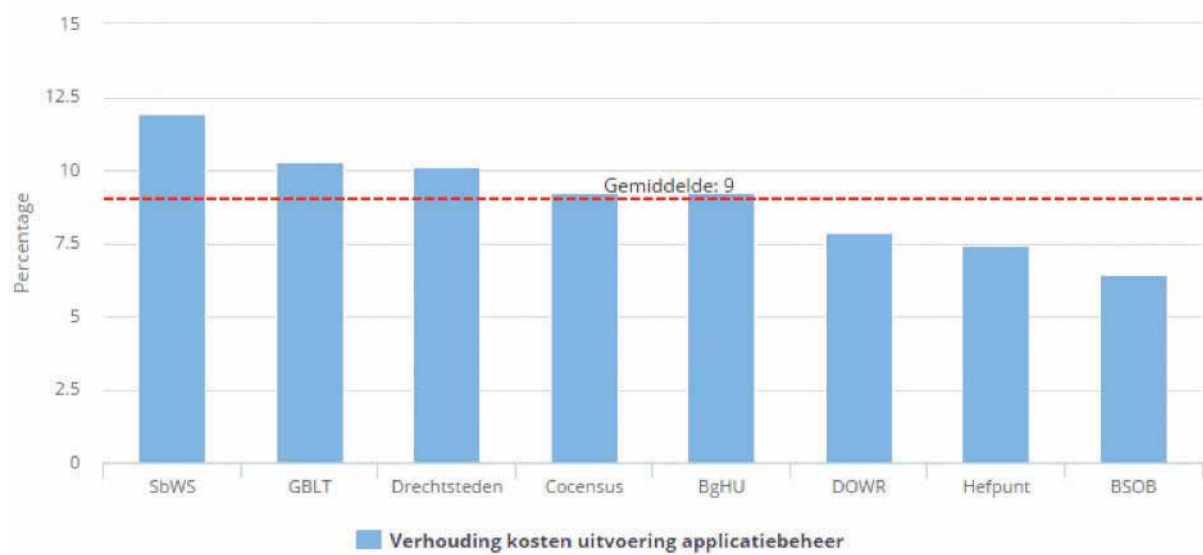
Grafiek 8m: Kosten inningsproces als percentage van de totale kosten



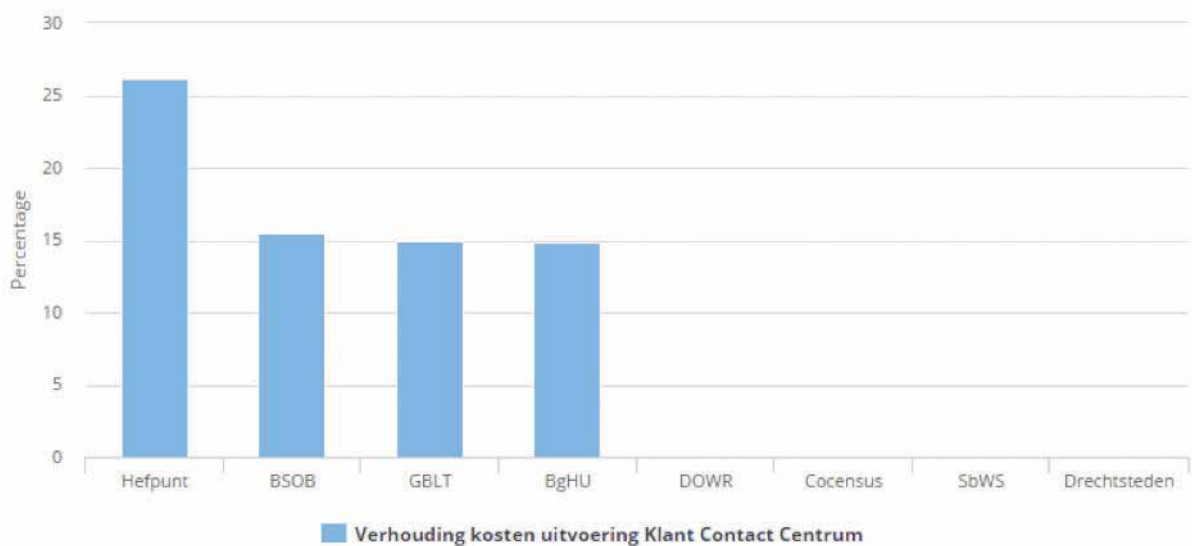
Grafiek 8n: Kosten proces kwijtschelding als percentage van de totale kosten



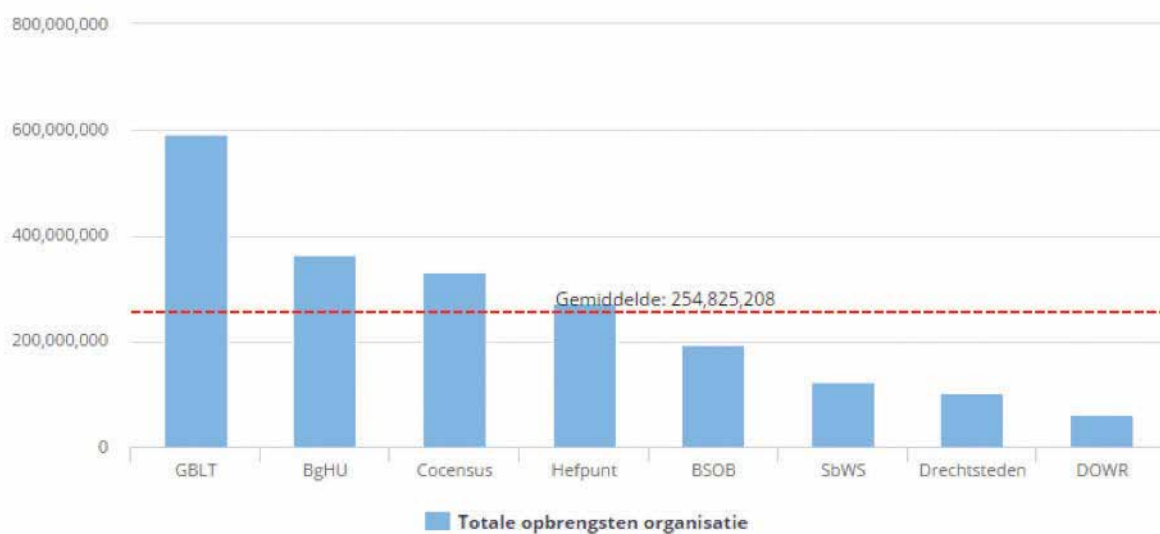
Grafiek 8o: Kosten applicatiebeheer als percentage van de totale kosten



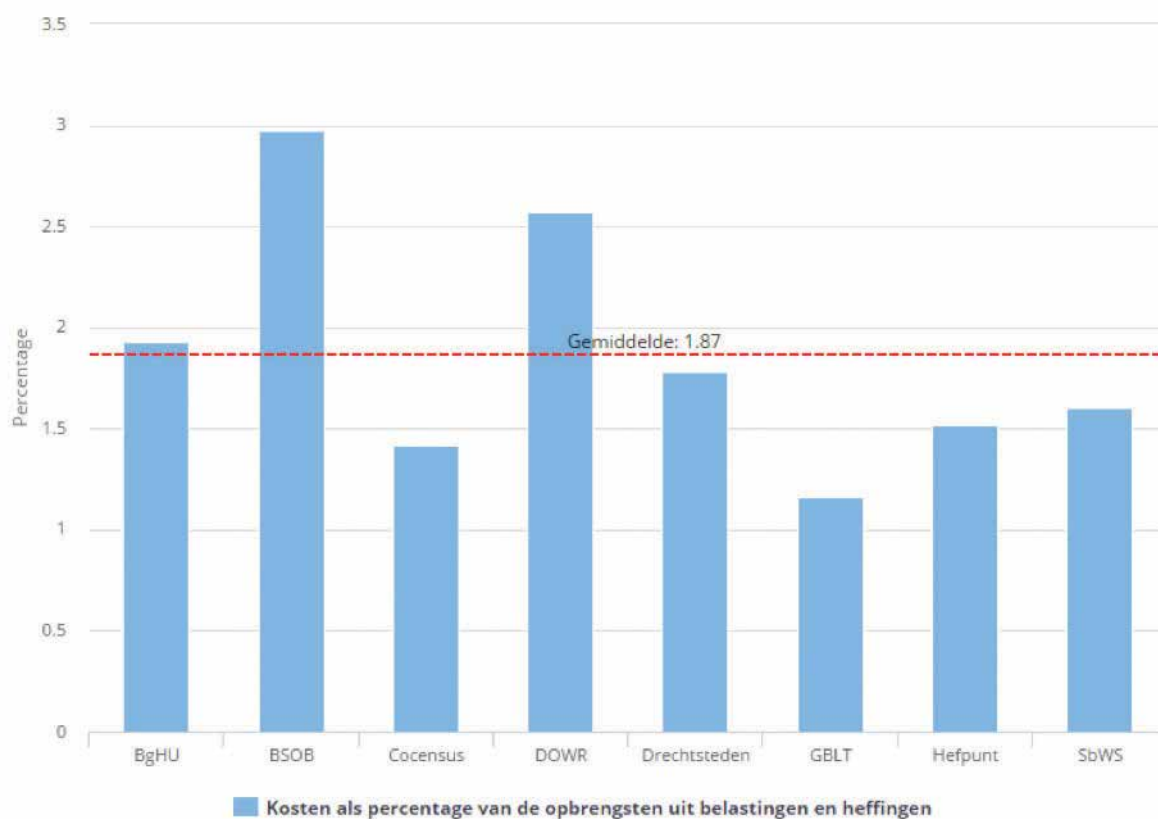
Grafiek 8p: Kosten KCC als percentage van de totale kosten



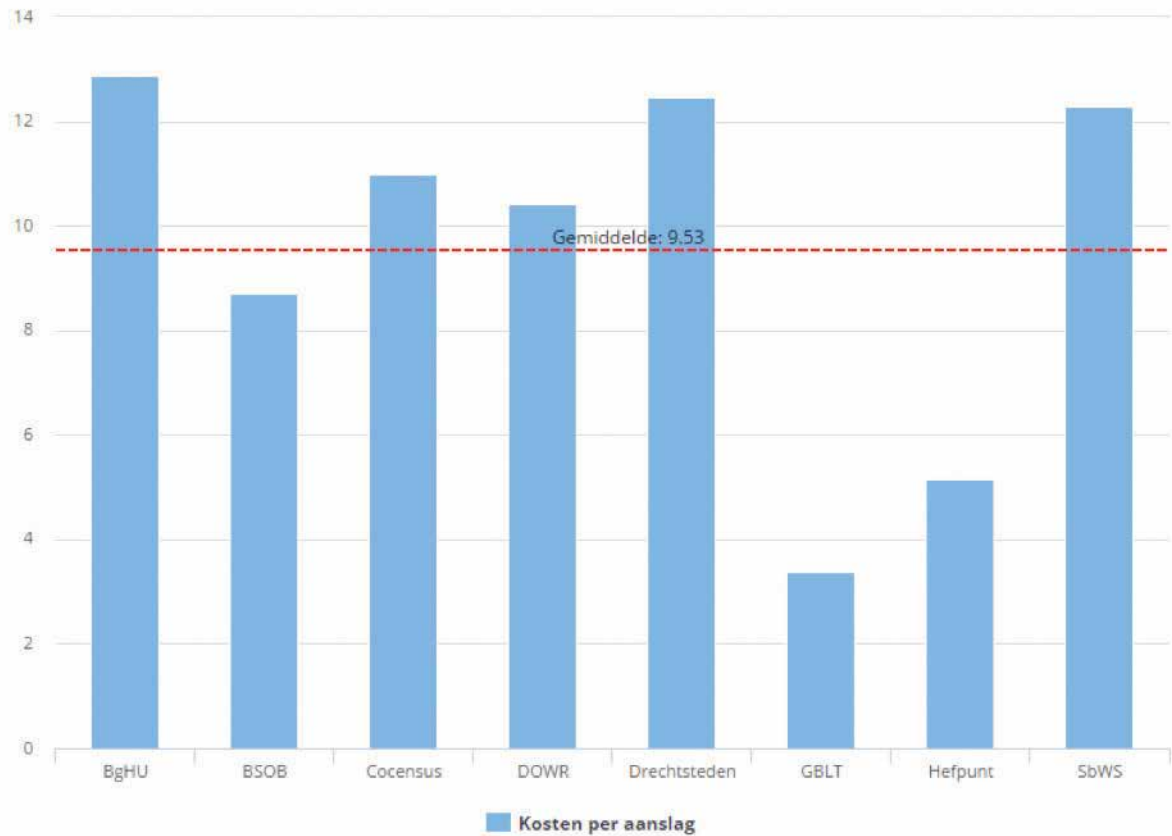
Grafiek 9: Totale belastingopbrengsten



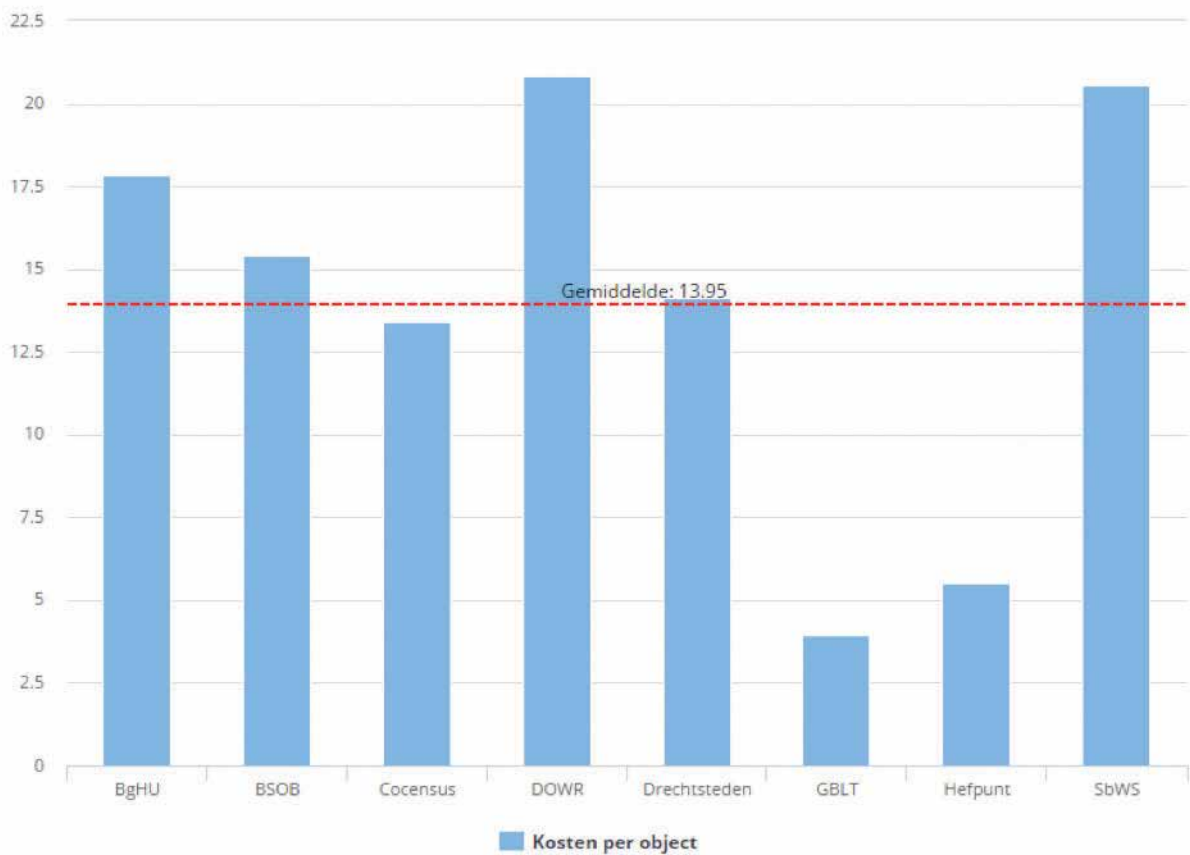
Grafiek 9.1: Kosten belastingorganisatie als percentage van de opbrengsten uit belastingen en heffingen



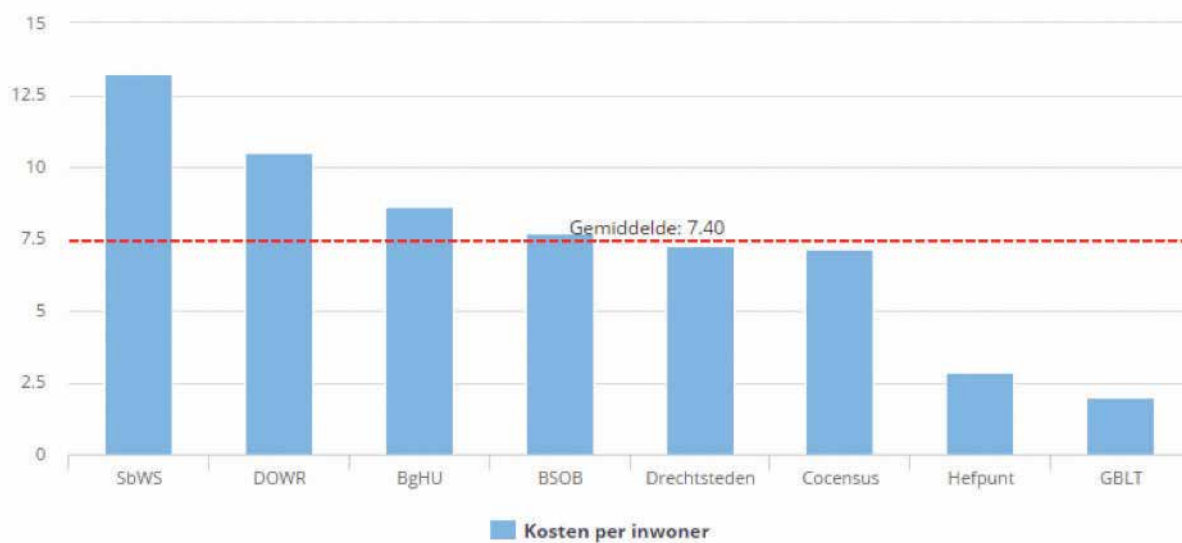
Grafiek 9.2: Kosten belastingorganisatie per aanslagbiljet



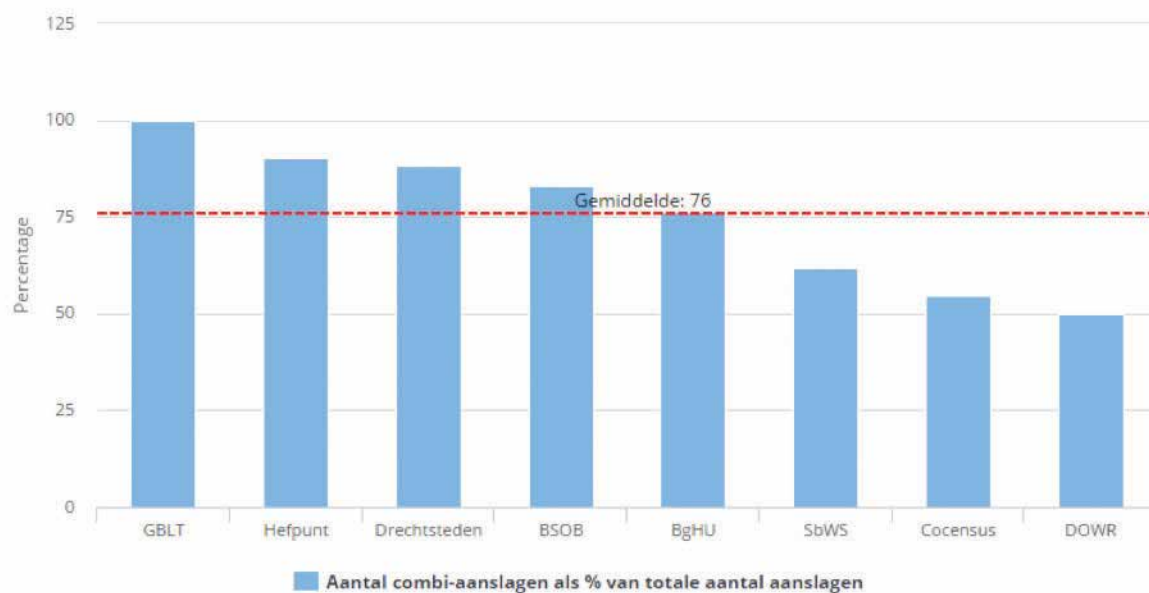
Grafiek 9.3: Kosten belastingorganisatie per object



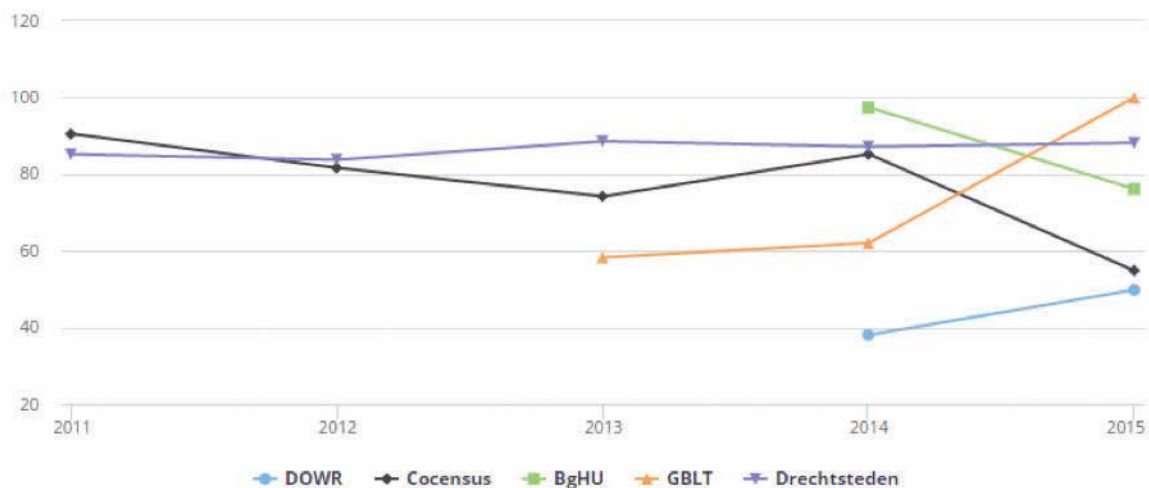
Grafiek 9.4: Kosten belastingorganisatie per inwoner



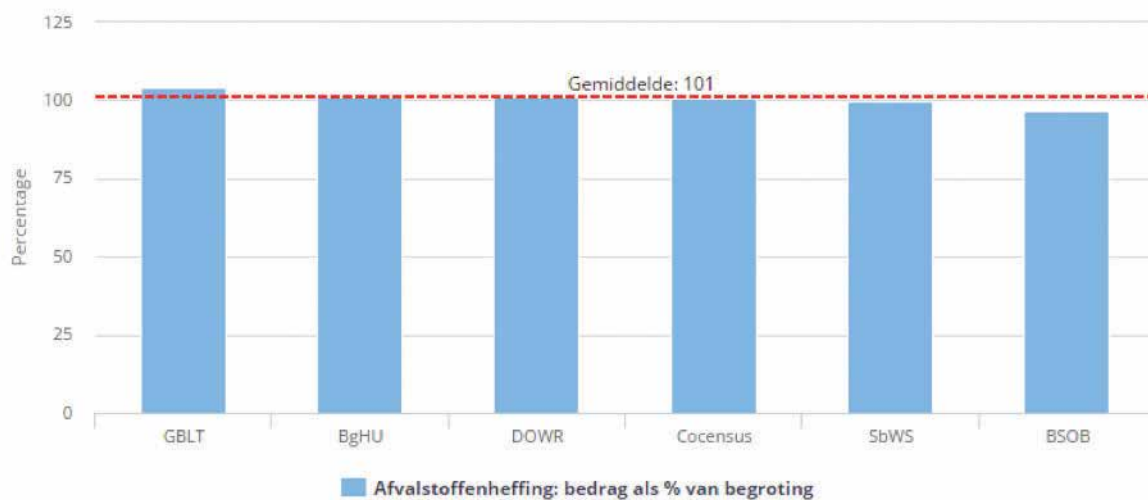
Grafiek 10: Aantal combi-aanslagen als percentage van het totale aantal aanslagen



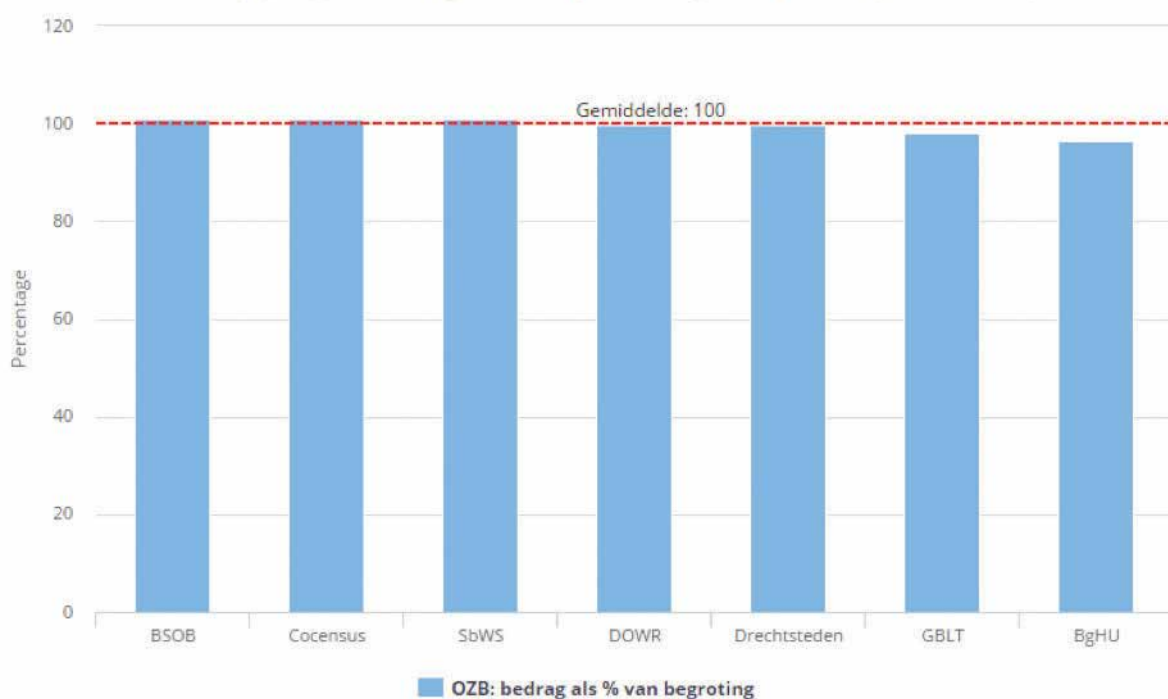
Grafiek 10a: Ontwikkeling percentage combi-aanslagen ten opzichte van het totaal verzonden aantal aanslagen



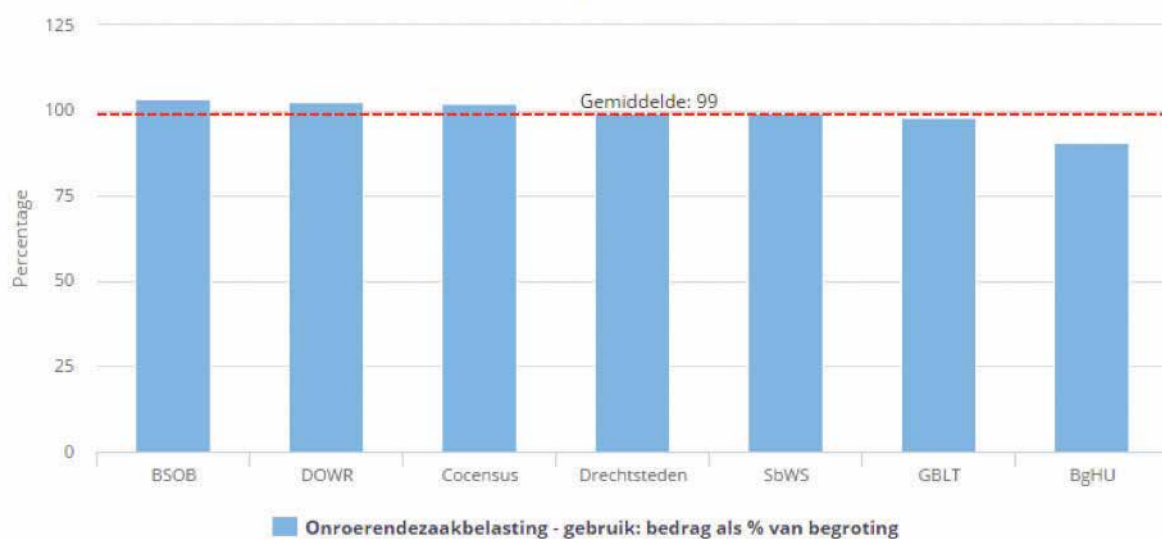
Grafiek 11: Opgelegde bedrag afvalstoffenheffing als percentage van het begrote bedrag afvalstoffenheffing



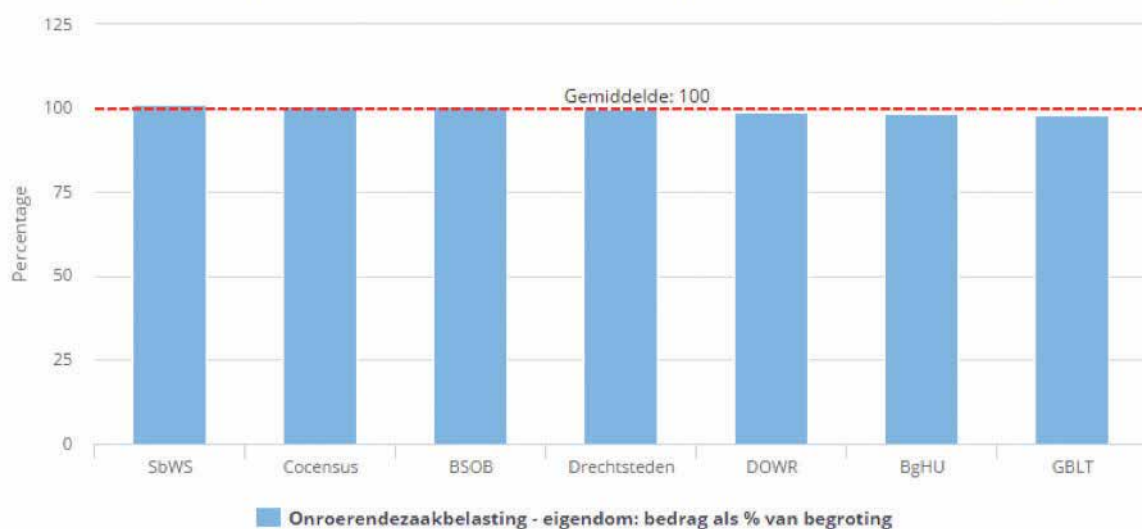
Grafiek 12: Opgelegde bedrag OZB als percentage van het begrote bedrag OZB



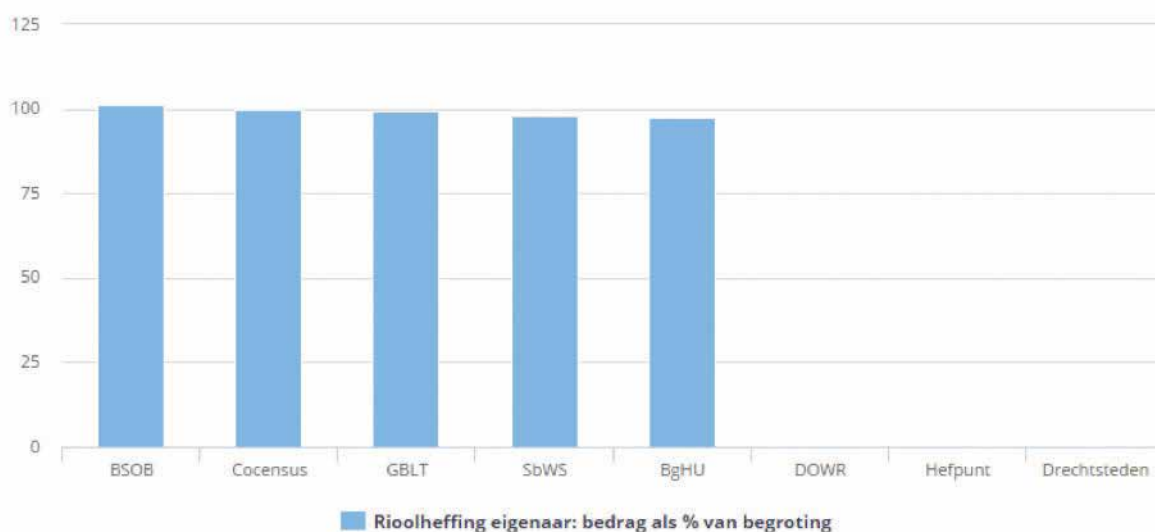
Grafiek 12a Opgelegd bedrag OZBG als percentage van het begrote bedrag OZBG



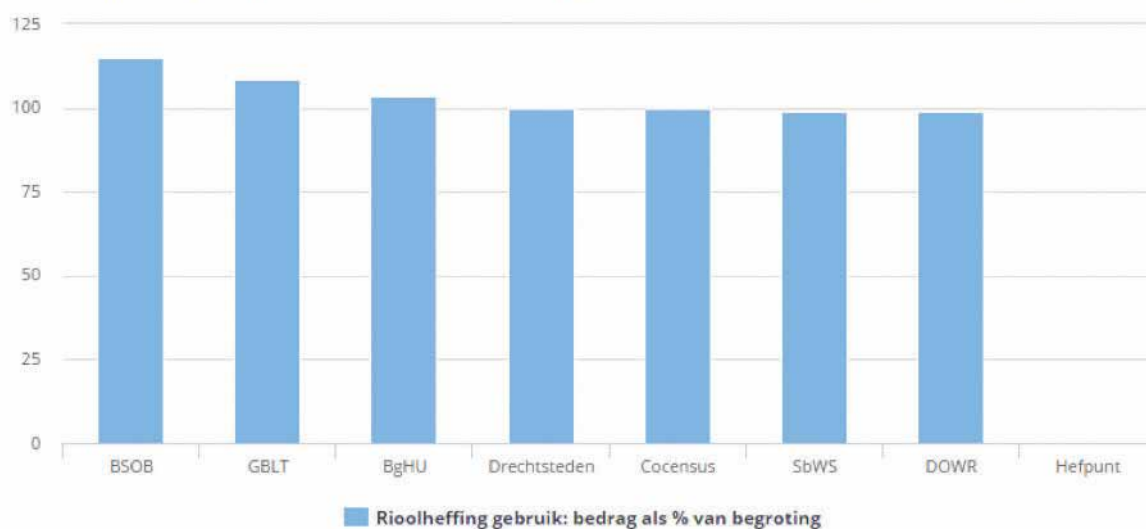
Grafiek 12b Opgelegd bedrag OZBE als percentage van het begrote bedrag OZBE



Grafiek 13a Opgelegd bedrag RIOE als percentage van het begrote bedrag RIOE



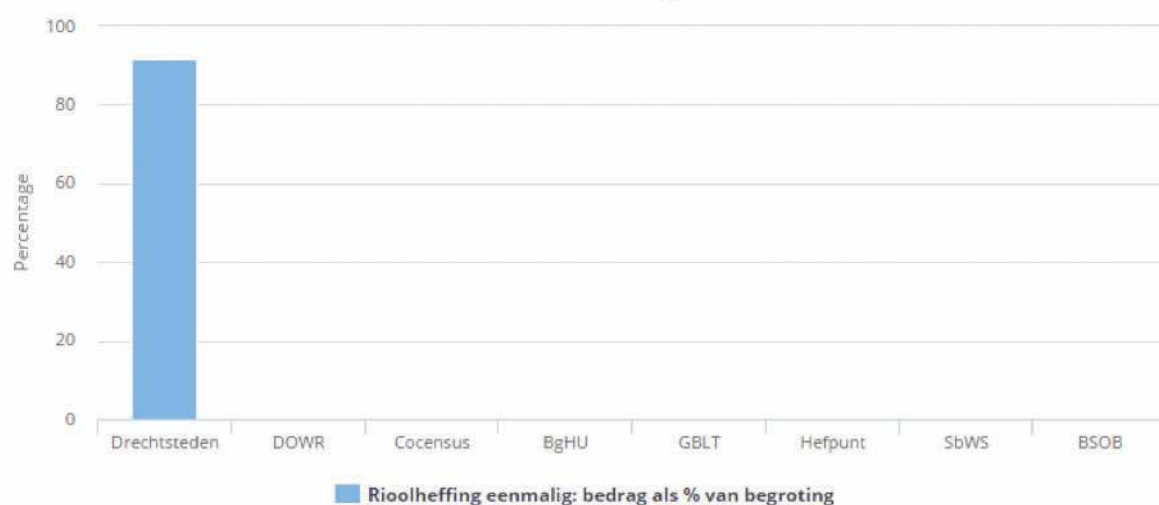
Grafiek 13b Opgelegd bedrag RIOG als percentage van het begrote bedrag RIOG



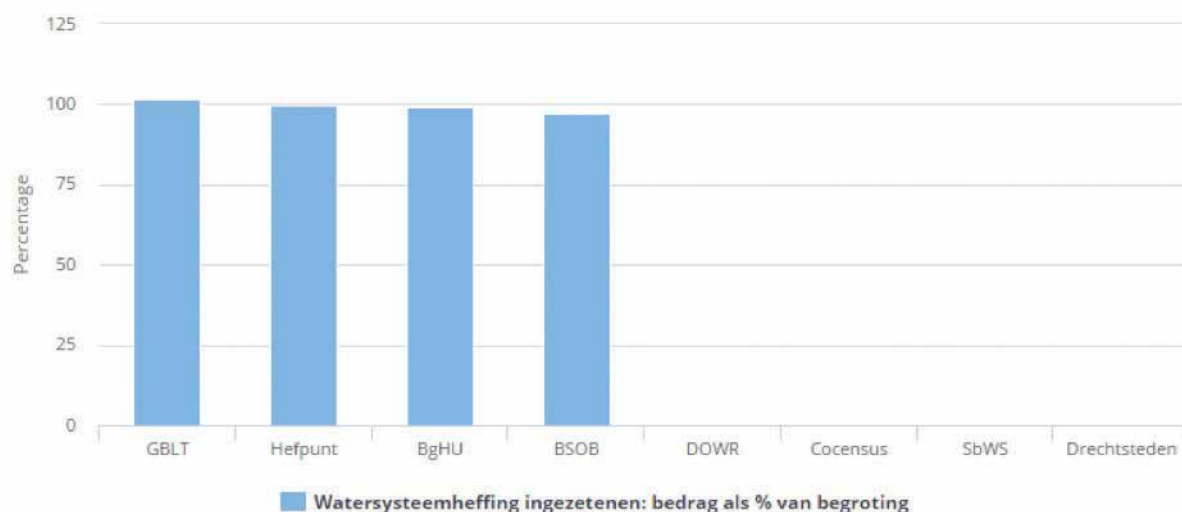
13c Opgelegd bedrag RIOW als percentage van het begrote bedrag RIOW



Grafiek 13d Opgelegd bedrag Riool eenmalig als percentage van het begrote bedrag
Riool eenmalig



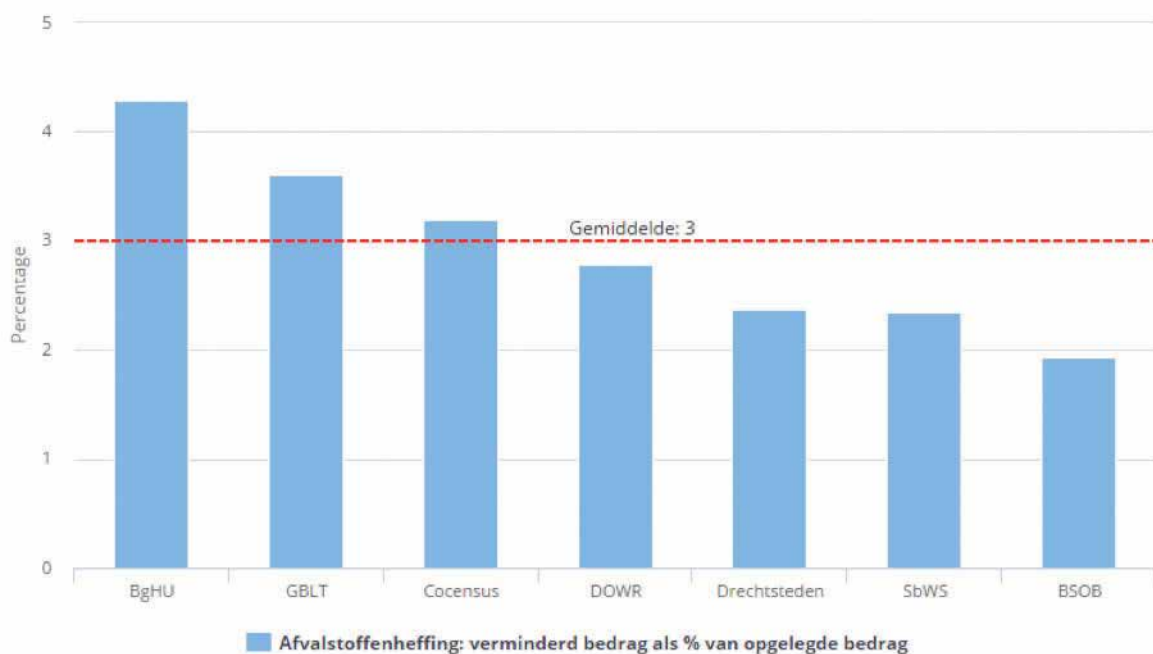
Grafiek 13e: Opgelegd bedrag Watersysteemheffing ingezetenen als percentage van het begrote bedrag



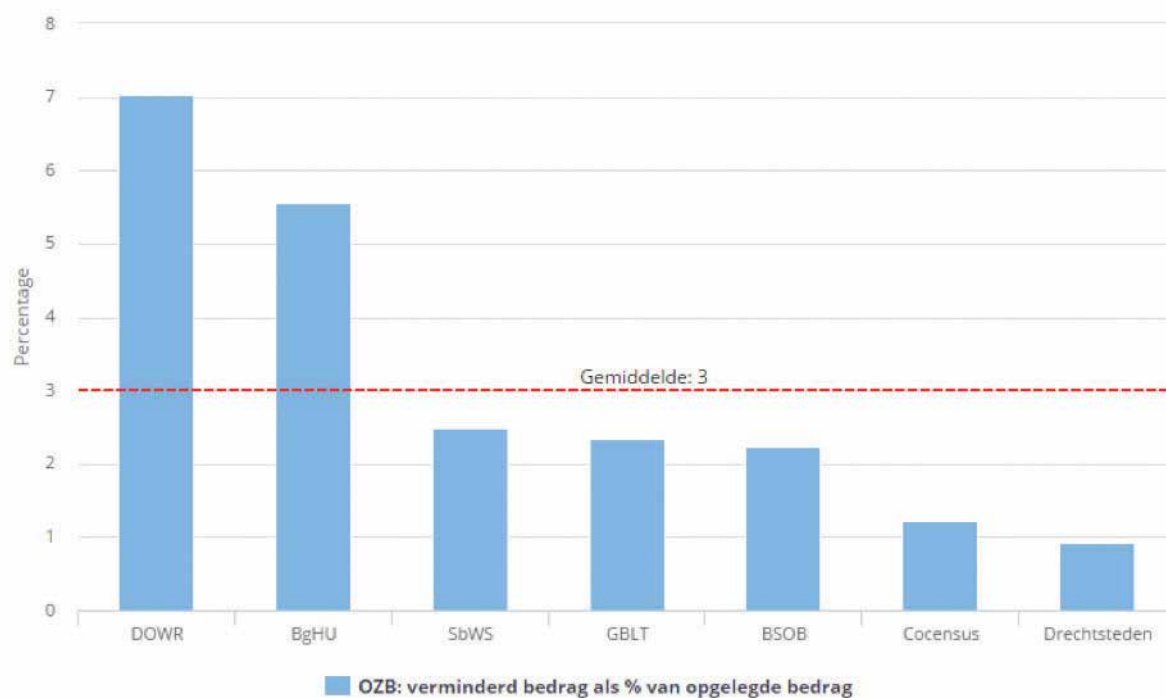
Grafiek 13f: Opgelegd bedrag Verontreinigingsheffing woningen als percentage van het begrote bedrag



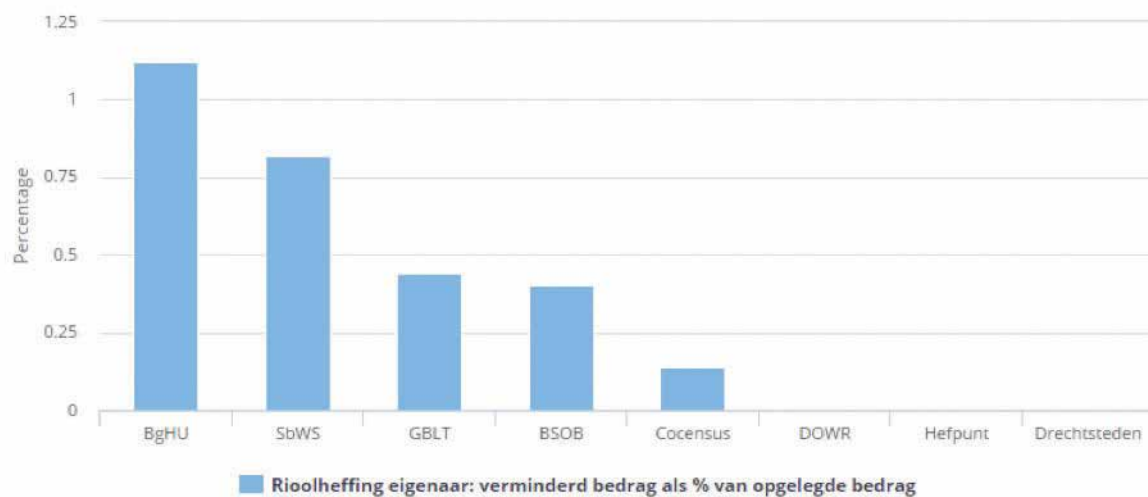
Grafiek 14: Verminderd bedrag aanslag afvalstoffenheffing als percentage van de opgelegde afvalstoffenheffing



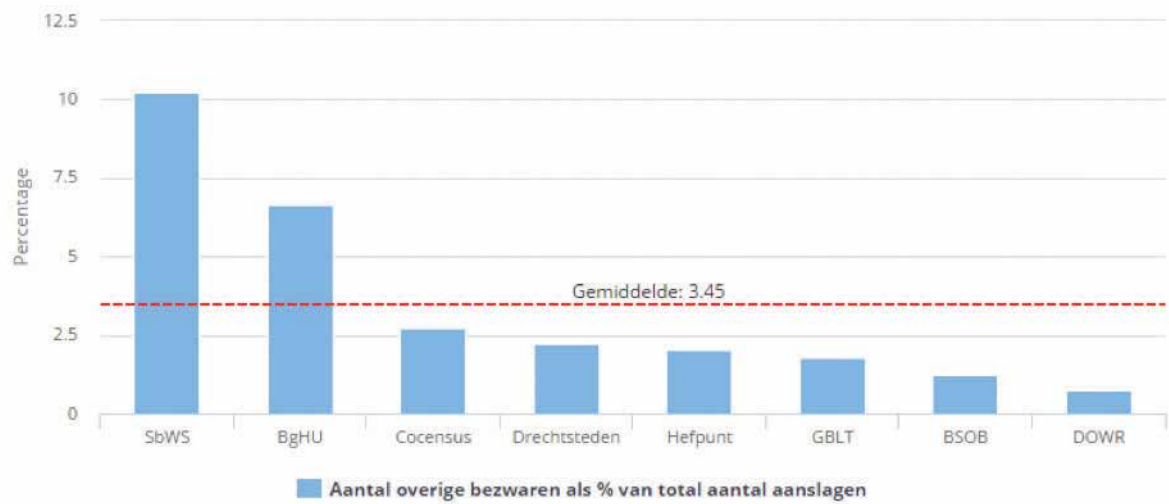
Grafiek 15: Verminderd bedrag aanslag ozb als percentage van de opgelegde ozb



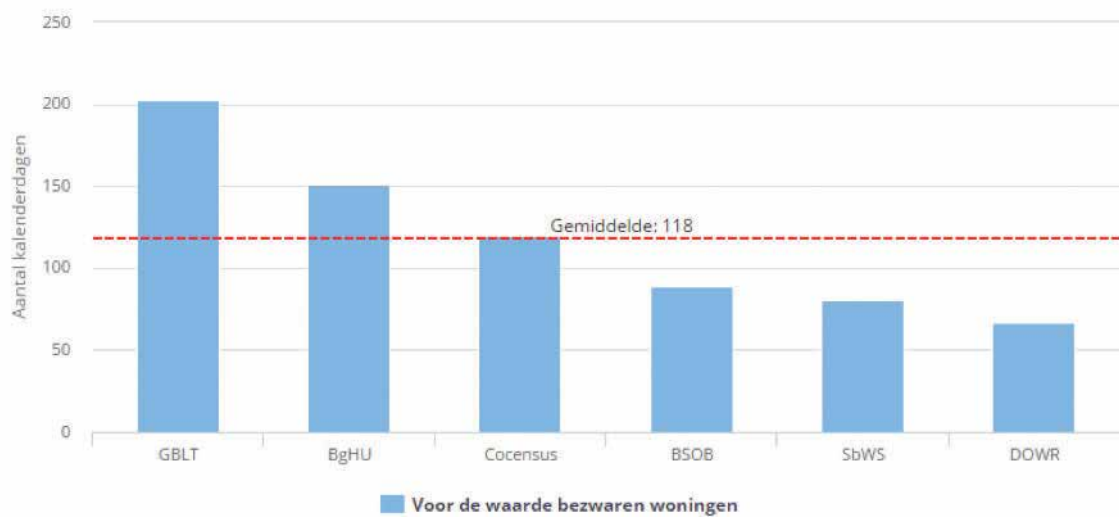
Grafiek 16: Verminderd bedrag rioolheffing eigenaar als percentage van de opgelegde rioolheffing



Grafiek 19: Aantal overige bezwaarschriften als percentage van het totaal aantal aanslagen



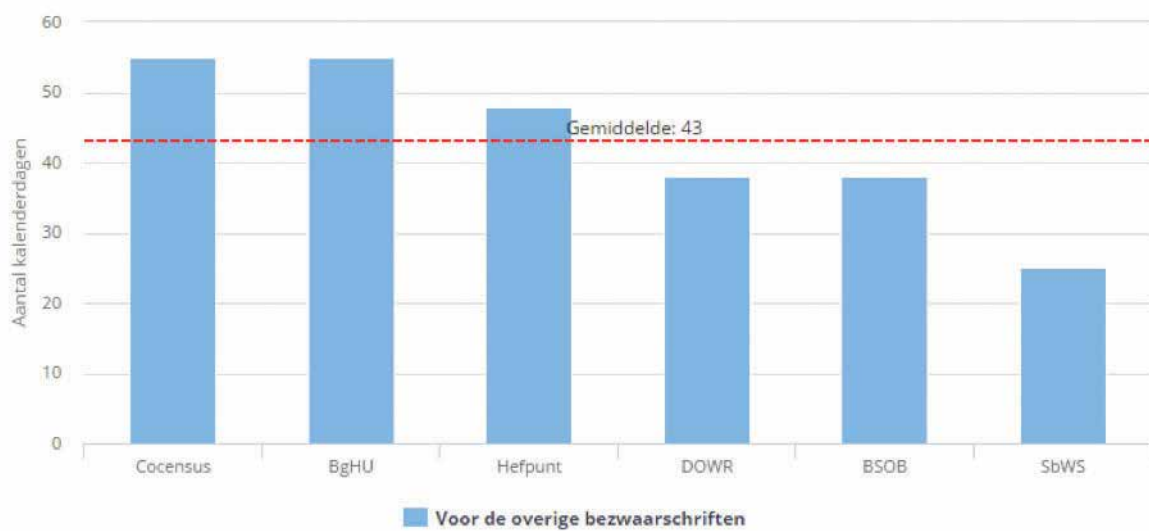
Grafiek 20 Gemiddelde doorlooptijd afhandeling WOZ bezwaren woningen



Grafiek 21 Gemiddelde doorlooptijd afhandeling WOZ bezwaren niet-woningen



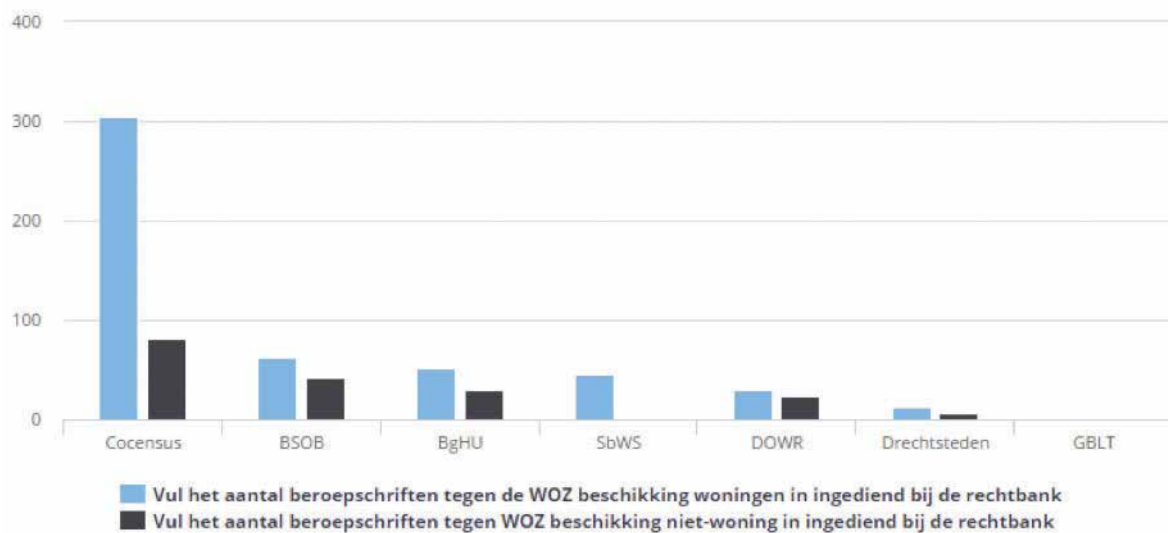
Grafiek 22 Gemiddelde doorlooptijd afhandeling overige bezwaren



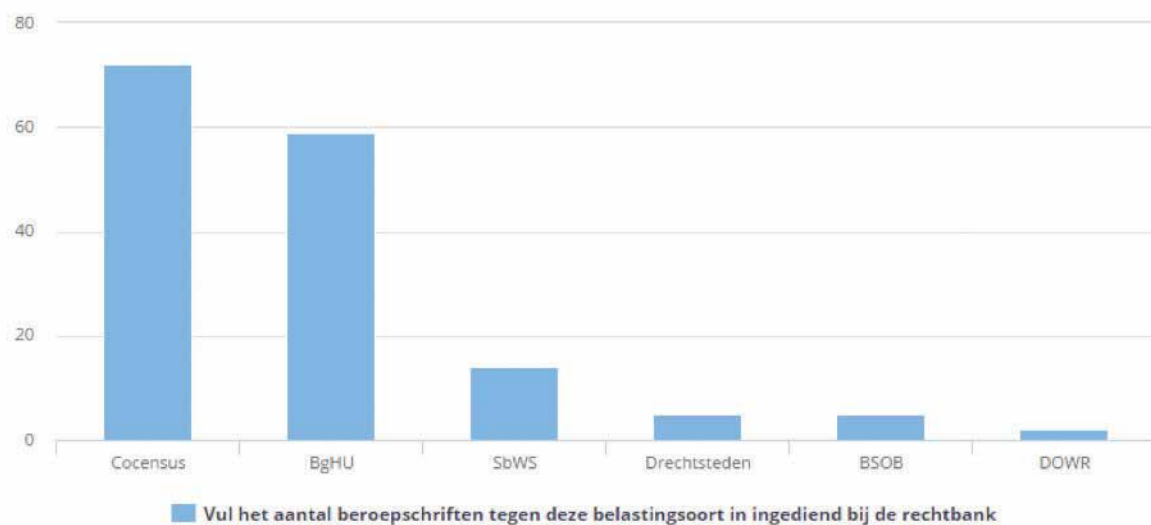
Grafiek 23: Aantal WOZ beroepen



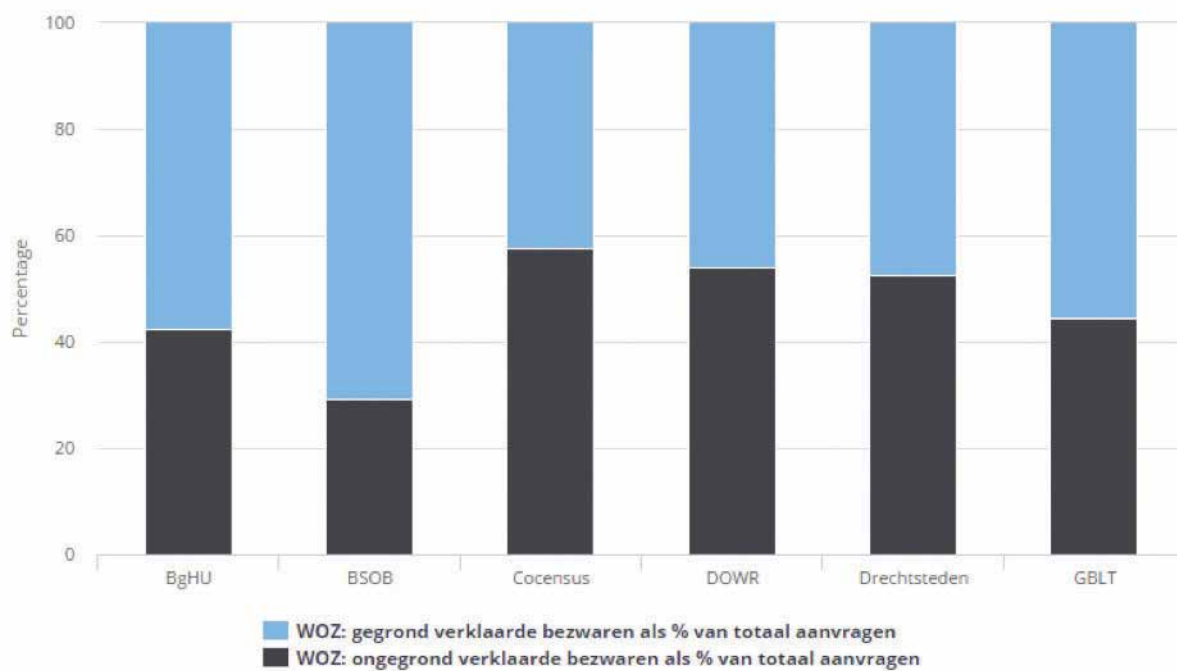
Grafiek 23: Aantal WOZ beroepen



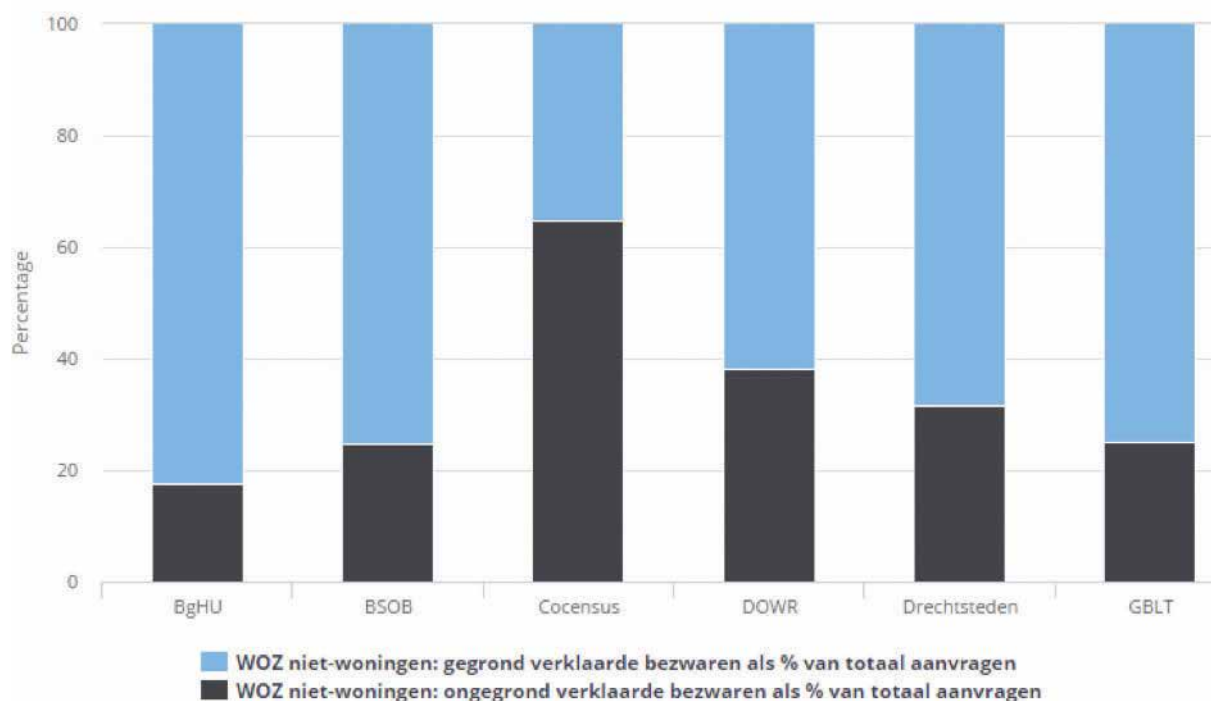
Grafiek 23b: Aantal beroepen Parkeerbelasting



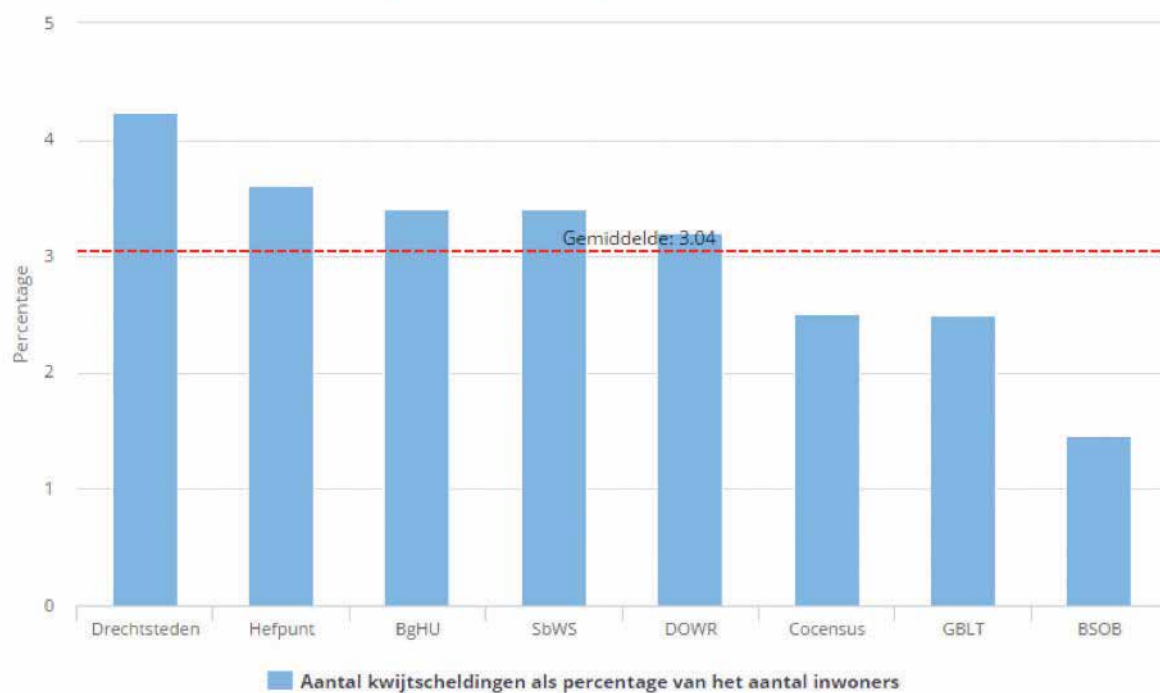
Grafiek 24: Verhouding gegronde WOZ-bezwaren ten opzichte van ongegronde WOZ-bezwaren woningen



Grafiek 25: Verhouding gegronde WOZ-bezwaren ten opzichte van ongegronde WOZ-bezwaren niet-woningen



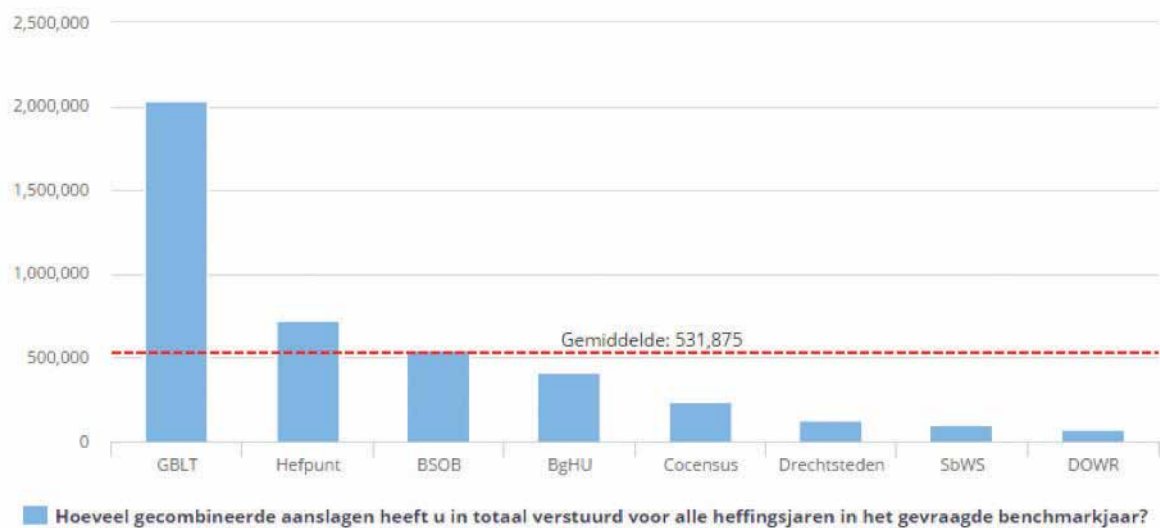
Grafiek 26: Aantal kwijtscheldingen als percentage van het aantal inwoners



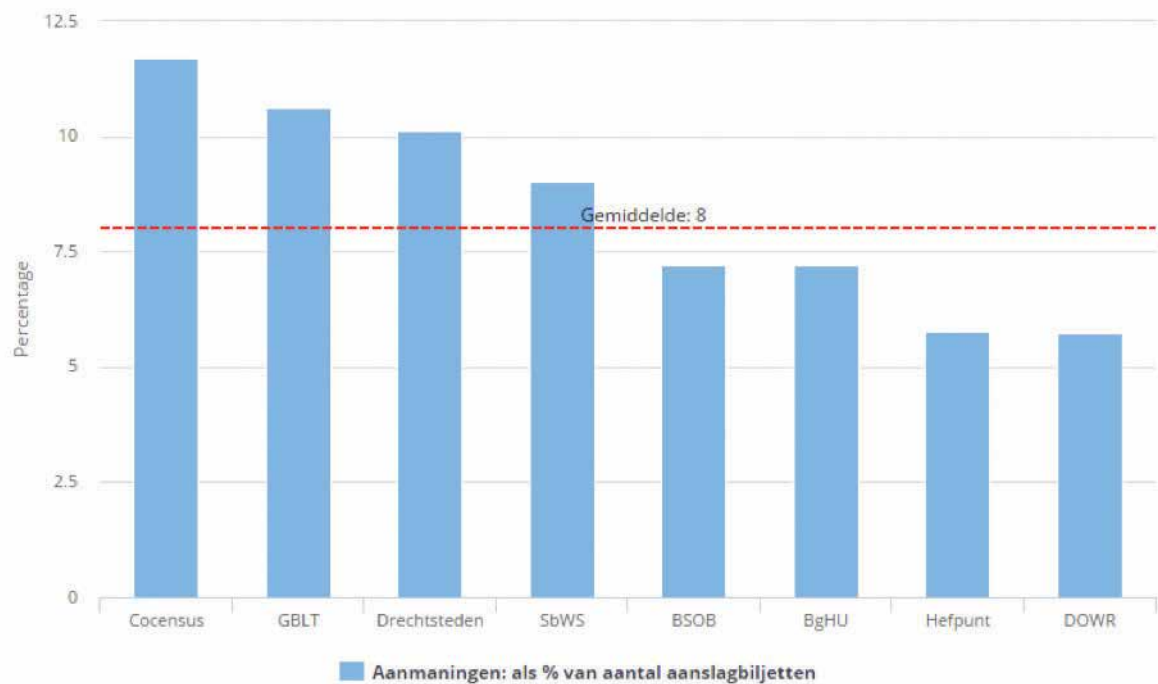
Grafiek 26a: Ontwikkeling kwijtschelding ten opzichte van het aantal inwoners



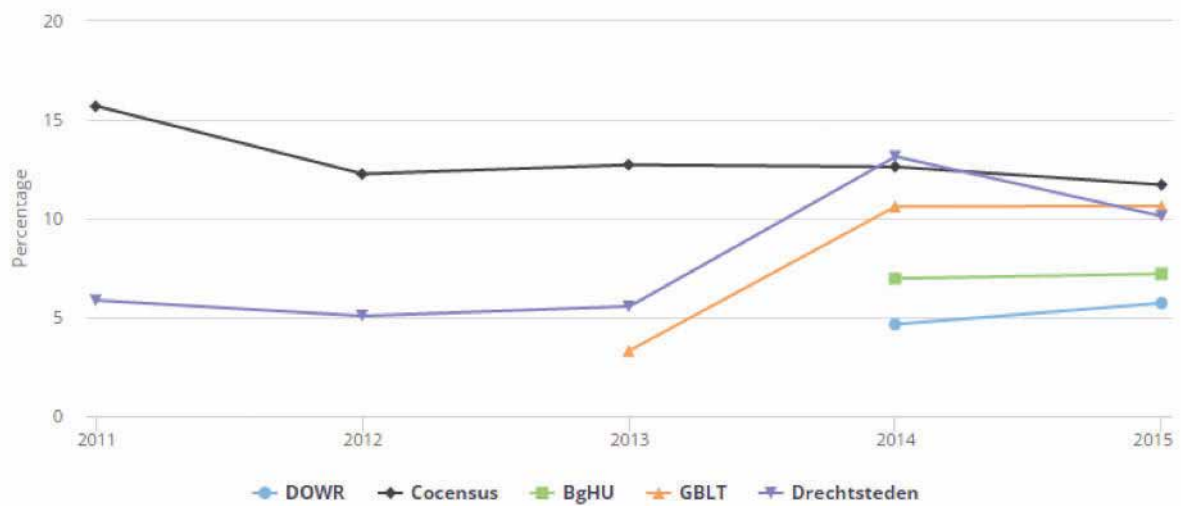
Grafiek: 28: Aantal verzonden gecombineerde aanslagen 2015



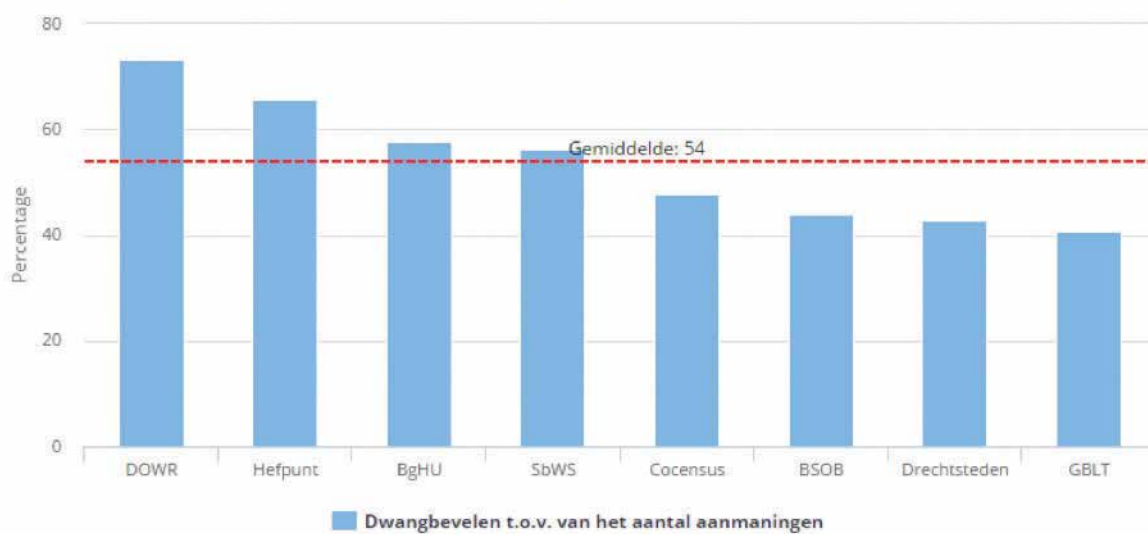
Grafiek 29: Aantal aanmaningen als percentage van aantal aanslagbiljetten



Grafiek 29a: Ontwikkeling aantal aanmaningen ten opzichte van het aantal aanslagbiljetten



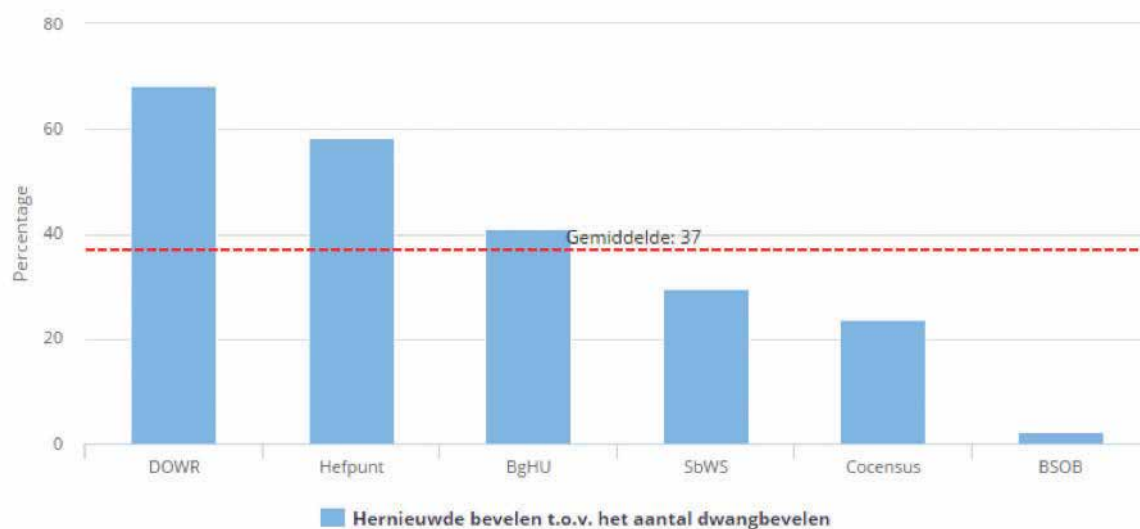
Grafiek 30: Aantal dwangbevelen als percentage van het aantal aanmaningen



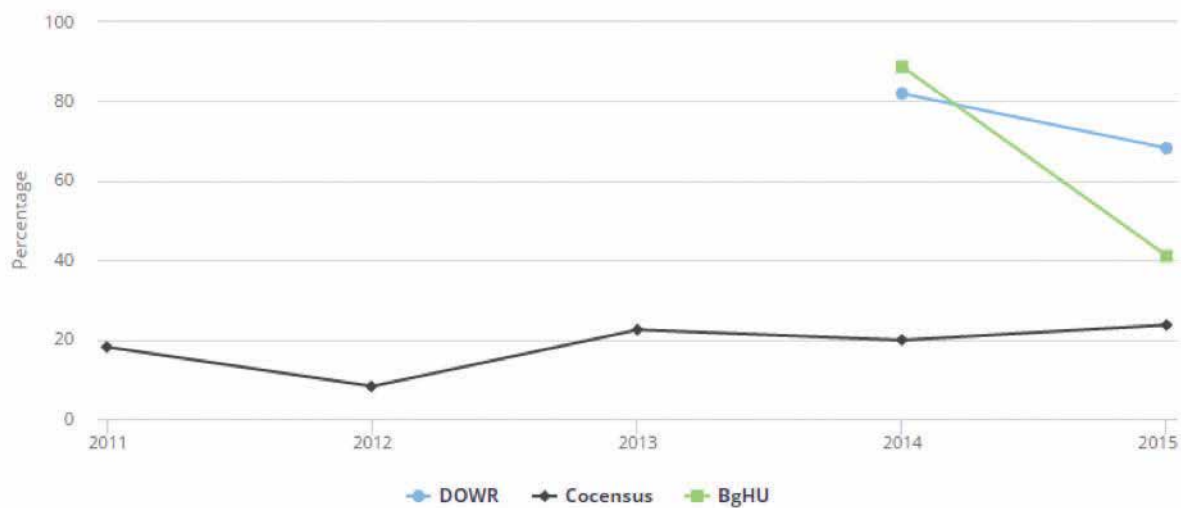
Grafiek 30a: Ontwikkeling aantal dwangbevelen ten opzichte van het aantal aanmaningen



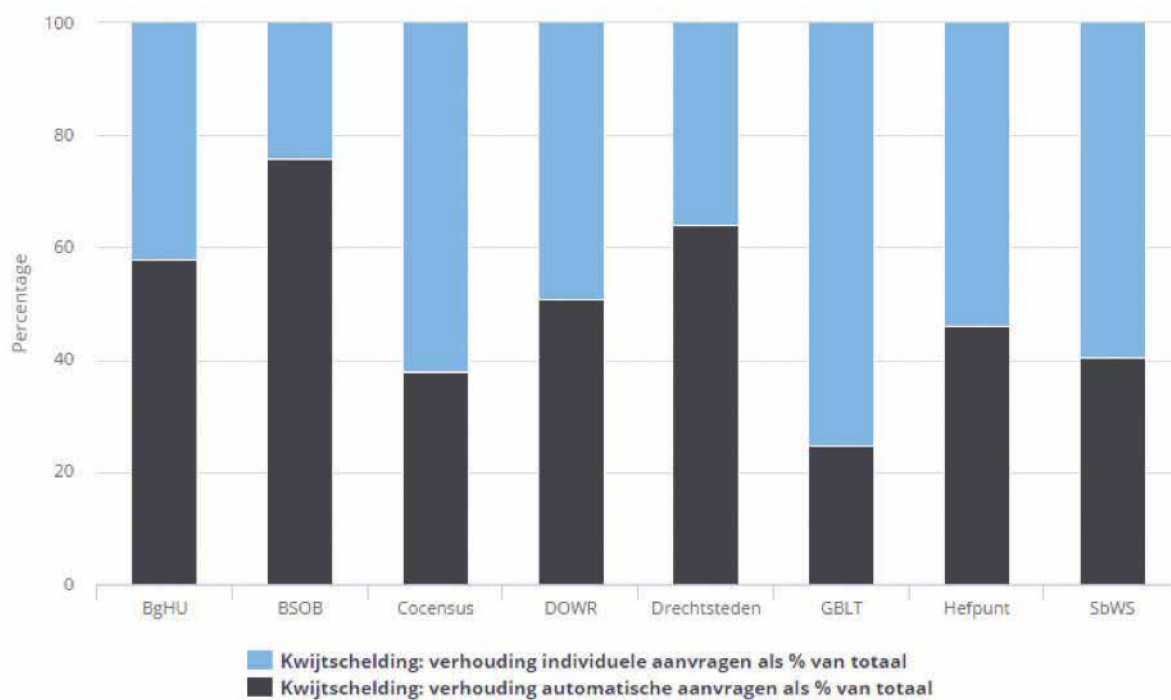
Grafiek 31: Aantal hernieuwde bevelen als percentage van het aantal dwangbevelen



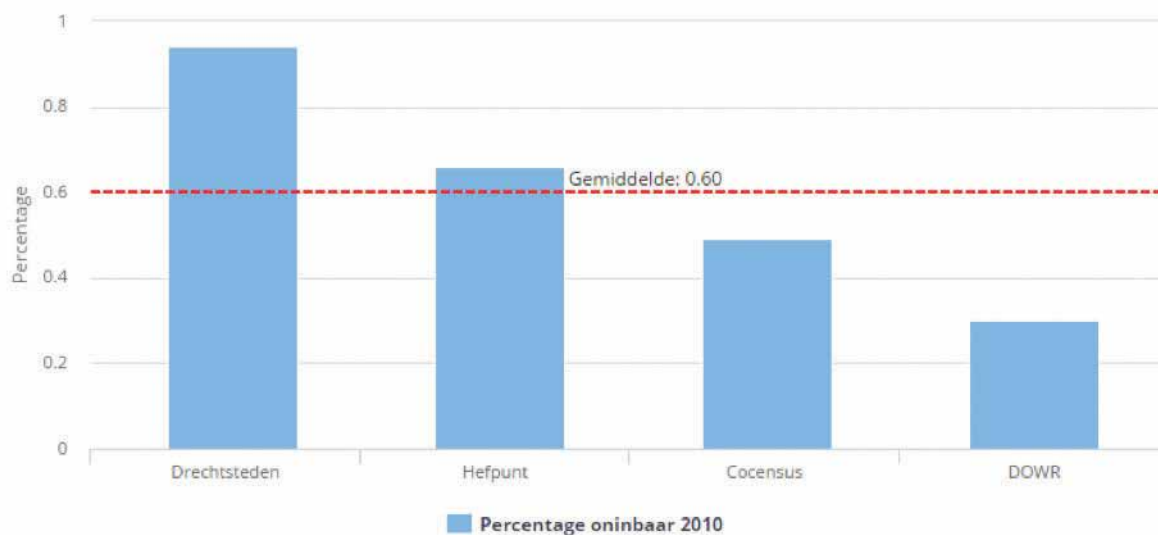
Grafiek 31a: Ontwikkeling aantal hernieuwde bevelen ten opzichte van het aantal dwangbevelen



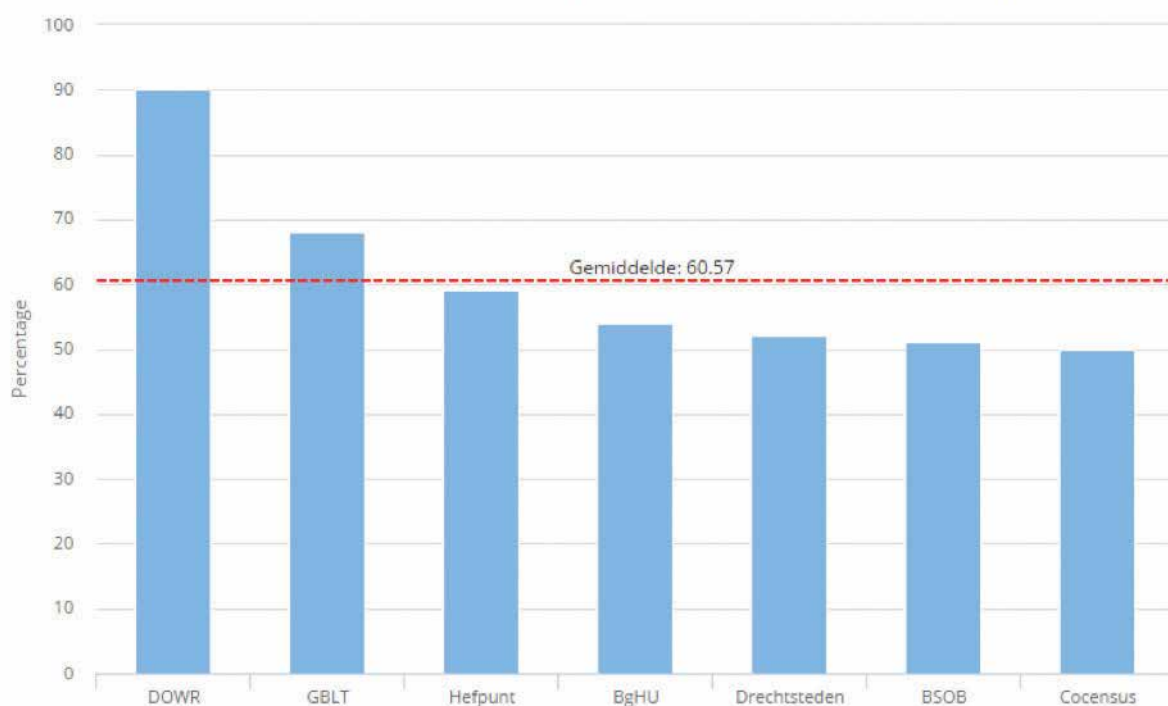
Grafiek 33: Verhouding automatische en handmatige kwijtschelding



Grafiek 44: Percentage oninbaar



Grafiek 45: Percentage automatische kwijtschelding na gegevens inlichtingenbureau



Grafiek 47: Totale proceskosten

